

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2371601226
法人名	株式会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム ひらばり
訪問調査日	平成 21 年 2 月 24 日
評価確定日	平成 年 月 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2371601226
法人名	株式会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム ひらばり
所在地	名古屋市天白区天白町大字平針字黒石2878-110 (電話)052-800-0026

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1-11-16		
訪問調査日	平成21年2月24日	評価確定日	

【情報提供票より】(21年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月16日						
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人				
職員数	20人	常勤	9人	非常勤	11人	常勤換算	11.7人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	1階 ~ 2階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	45,700円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(137,100円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(137,100円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,365円		

(4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	4名	要介護2	3名		
要介護3	7名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 82.6歳	最低	66歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	三崎クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地の一角にある2ユニットのグループホームで、開設して3年たつが今ではすっかり地域とのつながりができている。ホームに集まってくる人が、ボランティアでレクリエーションの講師をしたり、ホームの行事にも積極的に参加してもらっている。家族との交流もよくとれており、運営推進会議や家族会に出席して意見や要望を出してもらい、それらの意見や要望は職員で話し合い、その結果を次回の会議で決定事項として発表している。自立支援を重んじ、利用者のできる能力を奪わないように取り組み、入居した時にしゃべれなかった人が今では言葉を発するようになってきている。料理は利用者中心で行なっており、自発的に包丁を持って、準備をしているのを職員は見守っている。外部研修の受講や計画的な内部研修等の開催をし、職員の育成に努めている。看取りを行なった経験を活かして今後に繋げて行きたいことと、家族ケアを実践していきたいと考えている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回の改善課題は、災害対策についてであった。それについては、消防団から近隣の避難所の指導や、建物の構造上の注意点などの指導してもらっている。災害に備えて、建物の耐震工事を着工予定である。また、備蓄も3日分の用意をしている。なお、管理者が今年から学区の消防団に入団することなので、活躍が期待される。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価は、フロアミーティングで話し合い評価の意義を理解し、全職員で取り組んだ。そのうえで意識統一を図り、職員の具体的な目標を定めるなど評価を前向きに捉え、サービスの質の向上につなげている。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6) 会議の主な出席者は、福祉関係の知見者、民生委員、消防団長、地域住民代表、社会福祉協議会の職員、区役所職員、家族、ホーム職員など多数の参加で行なわれている。討議内容は、活動報告や協議事項を話し合い、様々な意見をいただいている。その際に出た意見や要望はミーティングで全職員に伝え、共有している。その結果を次の運営推進会議で決定事項として発表している。
	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8) 1ヶ月に1回「ほほえみだより」を担当の職員が書き、送付すると共に、玄関にはかわら版を掲示して、来訪した家族が利用者のホームでの様子がよくわかるように工夫している。また、運営推進会議に家族の代表が出席しているので、去年の旅行はそこで出た意見を参考にし実施している。家族会は家族が中心となって活動しており、行事なども家族が中心となって行なわれている。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の夏祭りには、踊りを練習してから浴衣を着て出かけている。その際消防団の人が利用者を見守る手伝いをしていただいている。また、敷地内にある「ほほえみ地蔵」を毎日拝みに来る人がおり、挨拶を交わして交流を図っている。近所の人と利用者が一緒に野菜作りをして、収穫の楽しみも共有している。
重点項目④	

2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(部分は重点項目です)

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	グループホーム全体の理念は「あなたが主役」としている。それに加えて1階は「笑顔あふれる大家族」、2階は「もう1つの家族を作りましょう」をそれぞれのユニットごとの理念としている。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念は玄関や各ユニットのフロアに掲示し、いつでも確認できるようにしている。フロアミーティングのときや観察メモを書くときには常に「みんなで一つの家族」を念頭に入れている。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	地域の夏祭りには浴衣を着て出かけ、利用者は消防団の人たちに見守られている。また、ホームの敷地内にある「ほほえみ地蔵」を近所の人が毎日拝みにきた時に挨拶を交わして交流を図っている。近所の人と一緒に利用者が野菜作りをして、収穫の楽しみも共有している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価はフロアミーティングで話し合い、評価の意義を理解し、全職員で取り組んだ。前回の改善点の災害対策については、消防団から避難所の指導や、建物の構造上の注意点などの指導をもらった。		
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこで意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。主な出席者は福祉関係の知見者、民生委員、消防団長、地域住民代表、社会福祉協議会の職員、区役所の職員など多方面の方々が参加されるので、場所も公民館を借りて行なっている。そこで出た意見や要望は、必ずミーティングで取り入れ、改善すべき点は見直している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	区の社会福祉協議会へは定期的に訪問し、ネットワーク作りに努めている。また、旅行のときに車イスを借りることもしており、社会福祉協議会との結びつきの強化を図っている。区の職員に運営推進会議に参加してもらっているため、相談をしたりアドバイスをもらったりと連携は取れている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族の訪問時に日頃の生活の様子等を伝えると共に、「ほほえみだより」を毎月担当者が書いて送付している。玄関にはかわら版を掲示し、来訪された家族がホームでの様子がよくわかるように工夫している。健康状態に変化が見られるときは、その都度家族に相談、連絡をしている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	家族の訪問時に不安を感じていることや意見、要望等を積極的に聞き出す取り組みを行ったり、家族会ではアンケートをとったり、意見聴取をしている。玄関には「来訪者BOX」を設置している。これらで寄せられた意見等について検討し、サービスに活かす取り組みを行なっている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	利用者の安定した生活の継続は、信頼関係の構築が極めて大事と考え、職員を担当制としている。なお職員の離職時には混乱や不安を少なくするために送別会を行い、利用者にも送り出してもらっている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	管理者と職員との面談で、半年の目標を立てその評価を行い、サービスの質の向上に努めている。職員の資質の向上はサービスの質に連動するという考えのもと、外部研修の受講や計画的な内部研修等の開催をし、職員の育成に努めている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	全国グループホーム協会に加入しており、また、名古屋市介護サービス事業者連絡研究会にも積極的に参加し、交流を図っている。他施設との交換研修をしたり、グループホームの研修の受け入れ先ともなって、サービスの質の向上に努めている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用者が入院した部屋を利用して、体験入居を行ったりして納得した上で利用できるようにしている。職員は面接を通して利用者の思いや人生観、生活スタイルの把握に努め、利用者も家族も安心して生活できる環境づくりを提供できるような工夫をしている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者の自立支援を常に意識して、調理・掃除や洗濯等、利用者のできることを黒子の立場でさりげなく支援している。また、利用者の知恵や能力を活かすことで楽しみながら生き生きと暮らせるような関係を築いている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	職員は日々の生活の中での利用者との何気ない会話や表情、様子を観察メモに書き留めて、職員が利用者一人ひとりを把握できるように努めている。また、ミーティングで利用者の日常を大切に介護ができるような話し合いや認知症は一人ひとり違うという理解をすることで、利用者がその人らしく生活できるようにしている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	半年に1回、職員と利用者に関わりの深い家族、主治医、鍼灸師などが参加して、利用者に関する情報や意見交換を行ない必要な情報や利用者・家族の意見や要望を取り入れ、利用者を中心にした介護計画書を作成している。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	介護計画書は半年に1回見直しをしている。利用者の状態に変化が見られたり、必要時にはその都度検討・見直しを行ない、家族や関係者にも意見を聞いている。毎日の観察メモを活用した介護記録、その他の情報を取り入れ、利用者の状況に見合った新たな計画を作成している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携を活かして関係者がひとつになって看取りに取り組んだ実績があり、その体験を活かして利用者・家族がグループホームが自分の家として過ごせることができるよう夜間の来訪や宿泊、一緒に食事をするなど柔軟な対応を心がけている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	契約時や入居時に協力医を説明し、利用者や家族が安心して受診できるようにしている。以前からのかかりつけ医への受診は基本的には家族であるが、職員も柔軟に対応している。看護師は週に2回訪問し、協力医は月に2回往診し利用者や職員の話をよく聴いてもらっている。電話連絡はいつでも可能で緊急時も安心した対応が受けられる。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	入居時に重度化や終末期に向けた方針を利用者や家族に説明して、意志の確認を行なっている。医師、家族を交え早い段階から話し合いを重ね、利用者の急変時対応マニュアルを作成し、全員で方針が共有できるような体制作りを行なっている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	個人情報については、契約時に同意を得ている。職員は接遇を学び、人間関係・信頼関係を損なわないような言葉をかけたり、対応を心がけている。職員は利用者に対して個人の誇りやプライバシーを守る対応に努めている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者のその人らしい暮らしを大切に考え、一人ひとりのペースで生活できるように努めている。利用者の起床時間に合わせた食事の提供や小さなことでも利用者の希望に添えるように配慮している。利用者の体調や気分に合わせて、利用者の希望やペースを尊重できる支援を行っている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は利用者主体で献立を考え、新聞広告を見て買物に行き、調理をしたり片付けができるよう支援している。利用者それぞれが残存機能を活かした、できることを担当してみんなで調理して楽しく食事ができるようにしている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	利用者がいつでも好きな時間に入浴できる。早めに入浴して足が冷え、夜眠れない場合は足浴も行なっている。脱衣所と浴室の温度差がなく、快適で安全な入浴ができる。仲が良い利用者同士と一緒に入ることもある。		
(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	利用者が自分の家で暮らしていると思えるように、日常的な家事等は利用者の能力が活かせるよう支援している。年中行事は利用者の希望や意見を聞いて、計画を立てている。ボランティア訪問も多く、地域の盆踊りに浴衣を着て参加したり、外部との交流も楽しめるよう工夫されている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	毎日の散歩や買物、洋品店などの馴染みの店には歩行が困難な利用者も一緒に外出できるよう支援している。写真やコメントを載せた「外出記録」を事務所に貼り、家族にも楽しんでもらっている。また、家族の来訪時にはお茶を飲みがてらドライブに連れて行ってもらえるように声をかけている。		
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	職員に鍵をかけない暮らしの大切さを常に意識できるように鍵のところに「ほんとに今？」と掲示して、職員が自分で気づくような工夫がされている。どうしても外に行きたがる利用者には気分転換をしたり、引き止めず一緒に出かけるようにしている。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	地域の消防団の協力を得て、近隣の避難所の指導や建物の構造上の注意点の指導を受け、耐震補強工事を予定している。災害時マニュアルや緊急連絡網を利用した訓練や昼・夜を想定した訓練を実施したり、災害に備えて食糧や防災セット、安全用品なども用意している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	1日に30品目摂取できるように定期的に本社の調理師に指導を受けたバランスの良い献立になっている。利用者の好みに合わせて軟飯やミキサー食の対応もしている。食事・水分摂取量を一人ひとり記録している。食事制限の必要な利用者には納得してもらえるよう説明をし、健康が保てるよう支援している。		
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関につながる階段には利用者の要望で手すりが設置され、安全に昇降できるようになっている。玄関前には季節の花が植えられ、季節を感じるができる。利用者が居心地良く過ごせるように中心に畳スペースや台所があり、皆が集まりやすくなっている。窓はロールスクリーンで明るさが調整でき、利用者が世話をしている畑をながめることができる。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室の前には自分の部屋とわかるように「思い出BOX」があり、利用者の思い出の品や写真、作品が飾られている。居室内は明るくゆったりしており、利用者が快適に過ごせるようになっている。仏壇、神棚や使い慣れた家具が置かれたり、家族の写真が飾られ利用者にとって居心地のよい空間となっている。		