

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	2371400959
法人名	有限会社サン
事業所名	グループホームよろこび
訪問調査日	平成 19 年 6 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 6 月 21 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2371400959
法人名	有限会社 サン
事業所名	グループホーム よろこび
所在地	名古屋市緑区桶狭間北3丁目902番(電話)052-625-1566

評価機関名	サークル・福寿草
所在地	名古屋市中村区松原町1-24 COMBi 本陣N203
訪問調査日	平成19年6月5日

【情報提供票より】(19年 4月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	19 人	常勤	9人, 非常勤 10 人, 常勤換算 7.20

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷 金	有(100000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(136000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	430 円
	夕食	570 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 1500 円			

(4)利用者の概要(6月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	5 名	要介護2	2 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 81.3 歳	最低	64 歳	最高	91 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	桶狭間病院。おけはざまクリニック。愛光整形外科病院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは鉄筋コンクリート建てのモダンな作りで一度入って見たい感じがする建物である。母体組織が病院で全面的なバックアップ体制がある。そのため介護における医療面のケアが特に充実しており、病院との連携で人工透析を受ける事等、さらに日常的には管理者でもある看護師が常駐しており、毎日のきめ細かい健康チェックが行われ安心した日々を送ることが出来る。運営理念の「(よ)寄り添いながら(ろ)老後の(こ)こころを癒し(び)美風のある住まいで」を共有し、職員は入居者の尊厳を守り優しさあふれる対応を行っている心温かなホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	<p>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)</p> <p>前回の評価では、契約書の記入漏れ、情報伝達、口腔ケアの習慣化が改善課題とされていたが、契約書には記入漏れがなく整備され、情報伝達は職員が出勤時に目を通しフルネームでサイン確認、口腔ケアについては朝、昼、夜の三食とも支援が行われていた。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>外部評価の意義を全員に説明し理解を得たうえで自己評価に取り組んでいる。自己評価はパートを含め、全員が項目を読み、記述し、数回の話し合いでまとめ最終的には事務長、管理者で完成させている。</p>
	②	<p>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)</p> <p>横断歩道について、通院等で交通量の多い施設横を渡るため、安全確保からも行政に働きかけの相談を行った、早速、町内会長より黄色の安全帽子、横断旗、寄付の協力があった。近所の火事について、火の怖さに関する話題にすすみ地域住民の協力体制の討議となり町内でお互い協力することになった。</p>
重点項目	③	<p>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)</p> <p>家族からの意見、苦情等の窓口は、管理者に一本化されているが他に、ご意見箱、よろこび便り、オンブズマン連絡先などがある。しかし、当ホームは何でも家族が相談し易いよう働きかけている。運営推進委員は家族が必ず二名以上出席しどんな些細なことでも話してもらおうようお願いし要望等は反映させるよう努力している。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に入会しており職員、入居者ども、町内の清掃、お祭り等の行事には積極的に参加している。ホームで行われる夏祭りやクリスマス会には地域の方々も参加している。地域の回覧版に「グループ便り」を掲載いただき「こども110番の家」「こども安全パトロール」の参加等知ってもらい、地域での役割を担っている。</p>

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

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 (すでに取り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	地域との関わりは以前より重視していたが、これまでの理念に加え(ここ桶狭間の地で豊かな安心した日を過ごして頂けるよう……)の文言を加え、より地域との関係性強化を謳った理念を作り上げている。		
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	毎朝の職員ミーティングで唱和確認し毎月の全体会議においては事例等を挙げ理念に触れ確認し合うようにしている。		
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	地域の一員として町内会に加入しており、町内会の清掃、お祭り等にも積極的に参加している。またこども110番の家、こども安全パトロールにも参加し地域との交流がある。		
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	自己評価はパート職員を含め全員で取り組み質の向上につなげている。外部評価の意義は全職員に説明し理解されており評価の内容、結果は全職員に周知し改善に役立っている。		
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、そこでの意見をサービス向上に活かしている	会議の開催は2ヶ月に1回以上開催され次回の開催予定日まで決め積極的に取り組んでいる。議題は入居者の状況、行事、外部評価結果と改善の取り組み等またその時々課題を取り上げ参加者に意見をもらうようにしている。		

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	運営推進会議を含め市町村との定期的な意見交換の場は設けられていない。	○	名古屋市の担当者は会議等の出席が難しいのでホームより役所へ訪問し情報提供等でよく知ってもらうよう働きかけを望む。
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合わせた報告をしている	月1回発行の「よろこび便り」で生活の様子、健康状態、金銭管理等を知らせており、面会の少ない家族には写真を同封し知らせている。また、ホームページでも行事予定、入居者の様子等を伝えている。		
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	家族の面会時は希望、意見等を積極的に聴く対応をしており「よろこび便り」には些細な事でも連絡してもらう様に働きかけ、またご意見箱も受付窓口に設置している。	○	家族が意見、不満、苦情等を気軽に言い出せる様な仕組みづくり「家族会」等を設けられるよう期待したい。
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	入居者に影響が生じないようユニット毎に職員を固定している。また、職員の退職等やむを得ない場合は引継ぎ等スムーズに移行出来るよう配慮している。		
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	年間計画で研修を実施しており、月一回はパート職員含む全員参加の合同会議で接遇対応、言葉の虐待等研修を行っている。また外部研修も積極的に受講させている。		
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	名古屋市認知症高齢者グループホーム協議会に加盟して研修会等に出席している。地域の同業者と合同で入居者のレクリエーションを行ったり他グループホームの見学、意見交換等で交流を行い質の向上に取り組んでいる。		

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 (すでに取り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 本人が安心して、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	職員が自宅に出向いたり入居希望者に気軽に遊びに来てもらったりしながら信頼関係を形成している。また、入居者の安心や納得を得るためご家族にも協力を仰いでいる。入居後についても、初月はホームに慣れるまで職員間での情報の共有、申し送り等細かく様子を伝え安心感を持ってもらうよう努めている。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており、普段より料理、編み物、畑仕事等、生活の知恵を教えてもらう場面が多い。また現在のニュースを提供したりして、共に暮らすという姿勢を大切にしている。		
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	入居者と職員の入浴、散歩、食事時などの対話や、家族が訪問された時の職員と家族との話し合いで、入居者の希望や思いを知るようにしている。その情報を介護記録に記入し、職員間で情報の共有をしている。		
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	入居者、家族、職員、関係者を含めた話し合いのなかで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	入居者全員の健康状態を看護師が毎日確認し、「入居者健康状態日常確認表」に記録を記入して活用している。また、週に一度、関係医師に報告して現状に即した介護計画の見直しができるようにしている。		

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 (すでに取り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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療面での支援を行っていることで、医療連携体制の加算をとっている。また、入居者の選挙の投票に付き添うなどの外出支援を行っている。	○	現在、ホーム入居者には「医療連携体制」を活かして医療措置を受けながらホームでの生活が継続できる支援をしている。今後も、引き続き支援を行われることを期待したい。また、ホームを退去された方、自宅だけで生活している方の支援として、デイサービス、ショートステイなどの受け入れも望まれる。
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	協力関係にある三つの医療機関がいずれも近くにあるが、入居者、家族が今まで関係していたかかりつけ医の受診も継続して行っている。		
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	”「重度化した場合の対応指針」の同意書”が作成されており、入居者が重度化や終末期に入った場合、それに対応できるように事前に家族との話し合が出来る体制ができています。職員も対応指針に即応できる備えができています。既にホームとして、その経験を積み重ねてきています。	○	近在の医療機関との連携が強固に出来ているホームとして、また、本人や家族の思いを大切に受け入れて支援しているホームとして、「終の棲家」、「安心して死と対峙できる場所」を近隣地域とも共有できるように、さらに推し進めて行く事が期待される。
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	入居者の誇りや尊厳を傷つけるような言葉かけをしないように、職員に対してホーム内の会議やホーム外の研修で教育している。また、個人情報に関する介護記録などの書類は、関係者以外の目に触れないようにロッカーや事務室に保管している。		
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	入居者と話し合いをしたり、職員間での情報提供により、各入居者の生活ペースや過ごし方を支援できるようにしている。		

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 (すでに取り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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	各入居者の好みを考慮しつつ、量、味、盛り付けに気を配っている。職員と入居者は全員一緒に席に着き、職員が楽しく会話をしながら食事を摂るようにしている。		
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	男性、女性とが一日おきの入浴日となっており、順番はローテーション。但し、当日の入居者の気分や体調などによって変更になることもある。入浴を拒まれる入居者には、シャワーや温めの湯でならしながら入浴できるタイミングを計るように配慮している。		
(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	入居者の「生活史」(誕生から現在まで歩み、好きなもの・嫌いなものなどが記入されたもの)を通してや、家族から聞き出したことを参考に洗濯干し、カラオケ、習字、裁縫など、個人個人の興味や関心に合わせた支援に取り組んでいる。		
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	日々、出かける工夫をしている。すぐ近くにある公園への散歩やスーパーへの買出しだけではなく、区外・市外にも足を延ばして外食、花見、美術館などに出かけるようにしている。その時々々の写真が各個人のアルバムになっている。		
(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	ホーム前の道路が車の脇道、裏道として頻繁に利用されるため、警察と直接交渉したり、町内会・JAFなどを通して働きかけて改善を求めている。しかし、未だ解決に至っていないので安全確保を最優先している状況である。	○	警察との交渉に引き続き努力すると同時に、「グループホーム便り」、「よろこび便り」などに地域の方々に妙案を求める記事を載せて配布したり、さらには「あいち福祉オンブズマン」に相談を持ちかけることも考えられます。今後の取り組みに期待します。
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	年2回、避難訓練を行っている。避難訓練用のマニュアルや緊急連絡網も整っている。また、近所の人々の協力が得られやすいように、町内会、老人会、民生委員などとの関係にも気を配っている。		

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 (すでに取り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	入居者の状態や体調に合わせて量、大きさ、固さを配慮して器の大きさも変えている。また、入居者のその時々気分、好みに合わせながら臨機に対応している。水分摂取量は十分に摂るように見守っている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(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、ホールに活け花が飾られている。洗面所、トイレ、浴室など、整理整頓が行き届いている。居間・食堂には畳の上で寛げる場所があり、居間・食堂の空間を拓けている。1階テラスの前には、公園やスーパーの駐車場を眺めながら家庭菜園ができるようになっている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居者の関心のある物（習字など）が飾りつけられていたり、置かれている。		