

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
理念に基づく運営	11
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
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
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
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
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
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
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	30

事業所番号	2370400976
法人名	有限会社 マザーズ
事業所名	グループホーム 円頓寺
訪問調査日	平成 19 年 8 月 7 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 27 日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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	2370400976		
法人名	有限会社 マザーズ		
事業所名	グループホーム 円頓寺		
所在地 (電話番号)	名古屋市西区那古野2丁目12番5号 (電話) 052-583-7515		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号 愛知勤労文化センター3階		
訪問調査日	平成19年8月7日	評価確定日	平成19年8月27日

【情報提供票より】(平成19年 7月 26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年 2月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 4 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 5 人	

(2) 建物概要

建物形態	<input checked="" type="radio"/> 併設 / 単独	<input checked="" type="radio"/> 新築 / 改築
建物構造	鉄骨 造り	
	4 階建ての	2 階 ~ 4 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	66000円(食材費含)	
敷金	有(円)	<input type="radio"/> 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="radio"/> (200,000 円)	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="radio"/> 有 / 無	
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	1,100 円		

(4) 利用者の概要(7月 26日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	7 名	要介護2	1 名		
要介護3	0 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84 歳	最低	75 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新道内科クリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは名古屋の中心地(名古屋駅)から徒歩圏内で、昭和の時代を思わせるアーケードのある商店街の一角にあり、開設4年目を迎えて、利用者や職員・運営者も地域に受け入れられ、地域と共に生活できる基盤づくりが進んでいる。スペース的に限られている事がかえって普通の家のリビングキッチンを思わせるアットホーム的な雰囲気を感じさせてくれている。運営者や管理者・職員は、常に理念を共有し、利用者の思いの把握に努め、地域との自然な関わりと、その人らしい生活を支え、自分でできることの喜びを共有している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の評価では、ケアサービス・運営体制の分野で、いくつかの改善課題が指摘されていた。運営者や管理者・職員は、外部評価を活かすために課題を共有し、具体的に解決できるところから、意欲的に取り組んでおり、順次改善されつつある。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の外部評価を受けるに際し、運営者や管理者・職員は『外部評価をサービスの質の向上につなげよう』をテーマに外部講師による勉強会を実施し、キックオフを行い、一体となって利用者主体を第一に考えたサービスの質の向上に試行錯誤しながら取り組んでいる。
重点項目	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)
	運営推進会議は民生委員や地域代表者・利用者代表が参加し、ホームの理念や活動報告と、地域(商店街)行事への協力・参加等を主題として、定期的に関催され、良好な関係での運営となっている。しかし、参加の声かけはしているものの、区の職員や包括支援センター職員の、運営推進会議への参加には至っていない。行政の協力なしでは会議の成果も半減すると思われるので、あらゆる機会を通じて、引き続き参加の呼びかけを継続して欲しい。
重点項目	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)
	管理者や職員は、家族等の来訪時には、声かけや利用者の暮らしぶりを伝える等、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに努めている。また、重要事項説明書に第三者機関も含めた苦情申し立て窓口を案内している。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	商店街の清掃活動や、お祭り・イベント等に、利用者が主体となって参加・協力し、地域商店街の一員として地域との交流を深めている。また近隣幼稚園や小学校の行事にも招待され、参加している。

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	理念に「地域住民へ認知症高齢者の理解を深め、地域の一員として共に行動できる地域づくりを目指す」も謳い、「人生楽しく自分らしい生活」を地域住民との交流を通して実践に繋げる努力をしている。		
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	管理者と職員は、ミーティング等で理念や運営方針を確認しながら、具体的ケア方法の話し合いを行い、実践に活かしている。		日々のサービスの中で職員へ理念が浸透し、活かされたサービスがなされているか確認し、サービスの質の向上と、充実に向けての取組みを期待したい。
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	商店街の清掃活動や、お祭り・イベント等に、利用者が主体となって参加・協力し、地域商店街の一員として地域との交流を深めている。また近隣幼稚園や小学校の行事にも招待され、参加している。		
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	自己評価や外部評価はミーティング等を通して、運営者や全職員で共有化を図っている。課題の改善に時間はかかっているが、利用者本位のサービスの質の向上に繋げる努力をしている。		評価を受けたことだけに終らず、評価結果を全職員で話し合い、サービスの質の向上に役立て、日々のサービスの振り返りとして評価を生かしていく取組みの継続を期待したい。
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	現在、運営推進会議は地域住民との交流促進を主題として、定期的開催されているが、行政職員を巻き込んで、ホームのサービス向上や評価に活かす取組みは、今後の課題となっている。		外部評価の改善経過のモニター役として、運営推進会議の意義や役割を理解してもらえよう、行政への積極的な働きかけを期待したい。

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	区役所に出向き担当者と話す機会を設け、関係づくりを進めている。		まずは運営推進会議の内容を行政の担当者等へ報告することをきっかけに関係づくりを進め、運営推進会議への参加要請や、地域高齢者介護の課題解決に向けた協働(介護教室開催や講師)の取り組みを期待したい。また、行政から依頼のきている『地域における認知症支援事業への参加協力』に積極的に参加されることを希望する。
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合わせた報告をしている	身寄りのない利用者(7人)の方が多いが、家族等は定期的に訪問されている。その際、利用者のケース記録や金銭管理ノートを確認いただき、近況を伝えている。		利用者のホームでの生活の様子や行事活動等を、定期的なホーム便りとして配布する等、「便り」による近況報告も検討されたい。
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	管理者や職員は、家族等の来訪時には、声かけや利用者の暮らしぶりを伝える等、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに努めている。		今後とも、家族等が率直な意見や思いを安心して表せる機会を積極的に作り、ホームの更なるサービスの質の向上に繋げる取り組みを期待したい。
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	過去1年職員の移動・退職はなく、馴染みの職員による安定した支援が実施されている。また、運営者・管理者は利用者や職員の馴染みの関係の重要性を十分理解している。		
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	運営者や管理者・職員のケアサービスに対する質の向上心は高く、また資格取得も含めてスキルアップに励んでいる。事業所外で開催される研修には、できるだけ多くの職員が受講できる支援がなされ、受講後は必ずミーティング等で報告を行い、報告書も作成している。		年間計画の中で研修を位置付けし、職員の経験や習熟度に応じて、段階的に力量を向上し、育成していく方策の具体化を期待したい。
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	区内4グループホームでの集まりや、市のグループホーム協議会等に参加し、交換研修やスタッフ研修、交流を通しての情報交換を行い、サービス水準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 (すでに取組んでいることも含む)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>本人本位を大切に、利用者や家族等と面談聞き取りを行い、ホームへ来てもらったり、場合によってはお試し利用等、職員やホームに馴染んでもらいながら、個々の状態に即して安心して生活でき対応の工夫をしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>「利用者は人生の先輩である」との考えを職員が共有しており、献立や調理、生活全般で利用者から教えてもらう場面が多く、ほとんどの利用者が自らの意思で積極的に行動し、職員もゆったりと見守りながら、協働している。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の日々の言葉や様子に職員全体で関心を払い記録し、思いや意向を把握している。また、定期的に直接本人と、思いや暮らし方、将来の希望や意向等を話し合い、共同生活の中ででき得る本人の望む生活の支援に繋げている。</p>		<p>日常生活を通じて職員が把握した生活歴等について、個別記録の充実と情報の共有化を推し進めることを期待したい。</p>
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用者個々の意向を重視しながら、家族や事業所外の関係者の意見等を参考として、利用者主体の暮らしを反映した介護計画を、全職員で話し合い作成している。</p>		<p>この8月から、施設サービス計画書(1)(2)の書式が、より本人や家族等の意向に重点を置いたものに変更されている。利用者主体の暮らしを反映した、継続性のある介護計画の作成に取り組まれることを期待する。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>毎月の職員ミーティングで、利用者の状態変化や思い、家族等の気づき情報を話し合い、見直しが必要と思われた時は、現状に即した対応や見直しを行っている。</p>		<p>毎月の介護計画見直しの検討内容は、利用者個々に取りまとめ、利用者毎にファイルできる書式の検討を望みたい。</p>

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	遠方への(一泊)墓参り旅行や、温泉旅行等、利用者個々の希望に応じて、柔軟な支援を行っている。		今後 商店街の高齢者が、ショートステイを馴染みの環境で利用できるように、ホームの多機能性が活かされることを期待する。
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	毎月、提携医だけでなく、本人や家族等の希望するかかりつけ医への、通院による受診の支援を行っている。		
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	現在、利用者全員が認知症レベルの比較的軽度な状態を維持している。症状の良好な今、重度化や終末期の対応の意向を定期的に本人・家族等と話し合い、ホームが対応できるケアについて説明を行っている。		早期の段階から、利用者や家族とも、終末期の迎え方について、十分な話し合いを繰り返し、同意書を取る等の取組みが必要と思われる。また、提携医との連携を図り、利用者やチームが良かったと思える最期を迎えることができる取組みを望みたい。
. 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	職員は利用者を人生の先輩として教えを請う姿勢で対応しており、利用者のペースを尊重し、ゆっくりとさりげない声かけや、目立たず見守る姿勢が窺えた。また、職員は個人情報の取り扱いにも注意を払っている。		
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	利用者は、ホーム内(2階～4階)をエレベーターを利用して自由に移動している。散歩や買い物・喫茶店等、利用者のペースに合わせ、温かく見守りながら、柔軟に対応している。		

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)
(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	その日の献立から買い物、調理や盛り付け・配膳・下膳から片付けまで、利用者と職員が一緒に行っている。また、味付け具合や食べやすさ等、おしゃべりしながら職員も利用者と同じ物を味わっていた。		
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	現在は、利用者間で話し合った時間帯(午後)と入浴順番で、一日おきに入浴しているが、シャワーは自由に使用できるようになっている。入浴を拒む利用者には、無理強いせず、言葉かけやタイミングを工夫する等して支援をしている。		
(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	利用者は、早朝に商店街の清掃をしたり、食事の献立や買い物・料理の指導をしたりと、主体的に楽しみながら活動している。職員は、利用者と何でも相談しながら、利用者一人ひとりの活力を引き出す働きかけを行っている。		
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	ホームはアーケードのある商店街にあり、利用者は雨が降っても気にせず、散歩や買い物、喫茶店でのティータイムと、その日の気分で外出し、近隣の方との交流を楽しんでいる。職員も利用者の積極的な外出を支援している。		利用者自らが、買い物や飲食代の支払いを行い、職員に見守られながら、社会生活を楽しんでいる。引き続き可能な限り、社会的な生活が継続できる支援を望みたい。
(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	日中、玄関に施錠はなく、利用者はエレベーターを利用して、自由に外出できるようになっている。職員は、利用者が外出しそうな時は、さりげない声かけや、見守りを行い、安全の確保と自由な生活を支えるようにしている。		
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	年1回、消防署の協力を得て、利用者も参加した災害時の避難経路や集合場所等の確認訓練を実施している。		住宅密集地で、4階建てを考えれば、常に意識した対策が必要であり、地域との協力体制も不可欠である。地域と日頃培った交流を活かし、地域の方々(消防団等)の参加や協力を積極的に得られる取り組みを期待したい。

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	利用者の嗜好も考慮し、栄養のバランスに配慮した食事の支援が行われている。健康管理のパロメーターである食事量や水分量の把握は課題であるが、9月から食事内容を写真に撮り栄養士にアドバイスをもらう段取りとなっている。		利用者個々に毎日の食事量や水分量を把握し、栄養士や看護師等から専門的なアドバイスを受け、全職員が利用者個々に必要な栄養や水分量の、おおまかな把握できる取り組みを期待したい。
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	狭い共用空間に、テーブルやイス、ソファーや生活必需品が置かれ、手狭感が増しているが、それが返って家庭的で落ち着いた場所となっているのか、ほとんどの利用者が居間兼食堂で過ごしていた。		
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	居室は、好みや馴染みのものを配置して、利用者個々で使い勝手を工夫している。利用者の方から、ずらりと並んだ衣装を前に、日頃の手入れ方法をお話しいただいた。		