

# 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	2371001203
法人名	コムスンほほえみ高畑
事業所名	グループホーム コムスンのほほえみ高畑
訪問調査日	平成 19 年 8 月 10 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 1 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	2371001203		
法人名	株式会社 コムスン		
事業所名	グループホーム コムスンのほほえみ高畑		
所在地 (電話番号)	名古屋市中川区東中島町6-22 (電話) 052-369-2681		
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	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年8月10日	評価確定日	平成19年9月1日

## 【情報提供票より】(平成 19年 8月 7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	13 人	常勤 9人, 非常勤 4 人, 常勤換算	13 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り (重量鉄骨)		
	2 階建ての 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)	75,000 円	その他の経費(月額)	25,000円 (食材費含む)	
敷 金	有( 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(入居金150,000円) 無申込金150,000	有りの場合 償却の有無	有(無(入居金のみ))	
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 800		円1ヶ月 25,000円程度	

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 81.6 歳	最低	74 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	おかだ内科
---------	-------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人の不祥事が連日マスコミで報じられる中、職員、入居者の間での不安、動揺を心配していたが、入居者に動揺は見られず、職員は明るく介護のプロに徹して自分達で入居者を守っていくとの使命感をひしひしと感じさせられた。又、家族アンケートには『コムスン問題が起きている今、職員の方々のその心の中はいかがばかりか察しますが何時も笑顔で敬服するばかりです。どの道に落ち着こうと今までのようにサービスが変わることなく行われることを願うばかりです。』を初め、感謝、励ましの言葉ばかりで、これも介護の現場がひたすらに基本に忠実にケアを実践してきた結果に対しての、家族よりの信頼の現われと感じ取れた。

## 【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)
	前回評価ではレベルを高く設定しての要改善指摘であったと推測される。それ故、全ての課題が改善されていないが、日々のケアと並行して、ゆっくりではあるが確実に改善への取組みが進んでいる。地域との交流支援は、引き続きとりむべき課題と考える。
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)
	管理者としての外部評価は初めてであり、自己評価は管理者を中心に行い、職員の参加は少数であった。ただし、今回の外部評価を活かしてサービスの質の向上に取り組もうとする意欲はあるので具体的な改善に結びつける今後の取組みに期待したい。また、次回の外部評価に際しては、全職員で自己評価に取り組まれることが望まれる。
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)
	運営推進会議は地域の方々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の参加をホームのサービスの質の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夜s区割り理解してもらえよう行政に積極的な働きかけを期待したい。
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)
	面会時や行事がある際は家族に報告をしている。余り面会に来られない家族には電話で連絡し、異常がある場合は家族に伝え相談をしている。又、訪問時には意見を言ってもらえるような雰囲気作りに心がけ、出された意見は会議で話し合っている。
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)
重点項目	管理者や職員の交替が入居者のケアに影響しないよう、内部管理に主眼をおいた考えで取り組んでいるため、地域への働きかけは充分とはいえない。ホームへの関心や理解を深めるためにも、ホーム側から町内会などへ積極的なはたらきかけが必要と思われる。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>1. 理念に基づく運営</b>					
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	ホームの事務室や玄関の壁面に、法人としての理念の掲示があり、重要事項説明書にも理念は述べられているが、地域密着型サービスとしての見直しは行われていない。		グループホームが地域密着型サービスの一つとして位置づけられた事に伴い、その意義を職員全員で確認し、このホーム独自の理念を作り上げることが期待したい。
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	「高齢者の尊厳と自立を守る」という、法人の理念を管理者も職員も理解しており日々実践している。		日々のサービスの中で職員へ理念が浸透して、活かされたサービスがなされているかを確認し、サービスの質の向上と、充実に向けての取り組みを期待したい。
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	管理者や職員の交替が入居者のケアに影響しないよう、内部管理に主眼をおいた考えで運営されており、地域へ積極的な働きは実施されていないが、日常的には、散歩などで外であったときの挨拶程度だが、管理者は、地域の人々が気軽に立ち寄ってくれるようなホームにしようと取り組んでいる。		ホームへの関心や理解を求める為にもホーム側から町内会などへ積極的な働きかけが必要と思われる。その為にはホームの負担(人的・資金的)も考慮される事を期待する。
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	自己評価は管理者を中心に行い職員の参加は少数であった。但し、今回の外部評価を活かしてサービスの質の改善に取り組もうとする意欲は顕著である。		今回の外部評価を活かして具体的な改善に結びつけることを期待したい。また、次回の外部評価に際しては、職員全員で自己評価に取り組まれることを望む。
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の方々との交流促進を主題として、定期的開催されているが、行政の参加を、ホームのサービスの向上や評価に活かす取り組みは、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	運営推進会議を開催するために、役所について相談をして、運営推進会議のメンバーを紹介してもらうなど、役所と連携をとりながらサービスの質の向上に取り組んでいる。しかし運営推進会議への行政担当者や地域包括センターの参加はなく、行政担当者などへのホームからの積極的な働きかけは今後の課題である。		まずは運営推進会議の内容を行政担当者等へ報告することをきっかけに関係作りを進め、運営推進会議への参加要請や、介護予防等への行政の取組みに協力する等、地域密着型サービスとして積極的な連携に取り組まれることを期待したい。
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	面会時や行事があるときに家族に、報告をしている。あまり面会にこられない家族には電話で連絡をし、異常がある場合は家族に伝え相談をしている。また、家族のアンケートにもホームから連絡がよくあるというコメントがあり家族も満足をしている。		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	訪問時等で意見を言ってもらえるような雰囲気作りをこころがけ、出された意見は会議で話し合っている。又、運営推進会議で家族の意見が出され検討されている。		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械を積極的に作り、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	完全な異動ではなくユニット間の異動の際は、職員が様子をみにするなどして徐々に慣れるようにしたケースもあった。基本的には入居者に何度も根気よく説明し納得してもらうように取り組んでいる。		
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	職員は、入社時に法人で導入研修を受講している。それ以降はOJTが中心となり、決められた担当者が教えている。職員とのヒヤリングの際もいろいろ大変なこともあったが、多くの人からいろいろな仕事の仕方を教えてもらいのりきってきたという話もあり、職員を育てる取り組みは進んでいる。		
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	基本的には法人の中での業務会議やグループホーム協議会などをつうじて交流を計っている。また外部の研修には今まではシフトの関係で出席しにくかったがシステムが変わったのでこれからは、職員に積極的に出席してもらうように管理者は考えている。		

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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>入所を決定する上で家族、病院、ホーム長、ケアマネジャーが何度も話し合いをし利用者がなじめる雰囲気を作るように工夫している。家族との協力関係もできあがり、家族が説明し入居者に納得してもらうケースもある。</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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>職員は入居者に動きが悪いと怒られることもあり、逆に身体に気をつけるようにといたわってもらうこともあり、職員と入居者はお互い支えあう関係をきづいている。また戦争の体験談なども話してくれ、とても勉強になるとのことだった。</p>		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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>入居者と信頼関係を築き、入居者の希望や意向を把握できるように、職員は考え実践している。また家族が面会にきた際は積極的にコミュニケーションをはかり希望や意向をつかめるように努力している。</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、家族や事業所以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>		
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>月1回ユニットごとのカンファレンスを実施し、その時の個々のケースに関してケアの方法を打ち合わせをしている。かなり活発にいろいろな意見がでてくる会議だと職員もいっていたが、その中で決まったケアの方法などを参考に介護計画を見直している。</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	家族が面会にきた際も積極的にコミュニケーションを取り、家族の要望などを聞くようにしているが、多機能性を活かした支援までつながってはいない。		事業所の多機能性を活かした支援についてなにができるのかをホーム全体で話し合う必要性を感じる。
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	ホームの提携医がおり毎週金曜日に往診を受けている。なにかあったときには、往診時に相談をし指示を仰いでいる。		入居者の状態の変化になかなか気がつかないときがあると悩んでいる職員もあり、状態が変化したときの対応方法、見極め方についての勉強会、緊急時対応の打ち合わせが必要と考える。
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	提携医の診療によって当ホームでは無理な場合は、家族等と話し合いで他のサービスを支援している。。昨年の末期がんの方の場合、提携医、スタッフ病院を探し家族にもお願いし、病院で最期を迎えた例がある。		早期の段階から、利用者や家族とも、終末期を迎え方について、十分な話し合いを繰り返し、同意書を取るなど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事の出来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	『高齢者の尊厳と自立を守る』を柱として、職員一人ひとりが入居者のプライドを傷つけることなくプライバシーを守ることを念頭におき日々ケアに取り組んでいる。個人情報意識して居間の写真などは、家族の許可を得た入居者のみ掲示してある。また入居者の誇りやプライバシーを損ねることがないように、入浴の際は同性の介護で対応している。		
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	入居者は自由にゆったりと生活をしている。昼食後職員に渡された薬を飲む際も、渡された入居者がはさみで袋を開け、ついでに他の入居者の薬も開けてあげたりとお互い協力しながら生活していた。		

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	職員は入居者と一緒に食べていないが、食べている最中も、そばで入居者に話しかけながら見守りをしており、入居者はゆったりと食事をしてきた。カロリーに関しては、体重をみながら食べる量を減らしたり、また持病のある入居者には医療給食にするなど個別に配慮している。		
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	基本は隔日入浴にしているが、希望にあわせて毎日でも可能である。その日の順番は細心の気配りをしている。入浴を嫌う入居者に対しても入居者の気分が変わるようにさりげない言葉掛けが重要なことを職員は熟知しているように感じられた。		
(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	野球の得意な入居者には、体操の先生をお願いしている。えんどうのスジをとったり、食器をかたづけたり、洗濯物をたたんだりなど各々できることをみつけ、日々すごしている。		
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	現在は、早朝の散歩ぐらいしかできないが、家族が、美容院や喫茶店などに連れ出してくれている		
(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	職員は、鍵をかけないケアの重要性を熟知しており、日中は施錠はなく自由に外出できるようになっている。また職員は入居者が外出しそうな時はさりげない声掛けや見守りを行い、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	避難訓練は、1年に1回実施している。消防署に協力してもらい、消火器の使用方法や誘導、などの訓練を実施している。		

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)
(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	食事量や水分量、血圧、尿、体温などは、随時記入しておりそのデータを参考に食事量を決めている。また持病のある入居者には医療給食にしたり、退院後もないために、食べれない入居者に、職員が食事の調理方法を工夫して少しでも食べてもらうようにしている。		入居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カロリーや水分量のおおまかな把握の出来る取組みを期待したい
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	共有の空間は、落ち着いた雰囲気になっており、入居者にとっての不快な音や光、臭いは感じられなかった。		
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	部屋は、家で使われた家具がおかれてる入居者がいたりベットではなくお布団にしている入居者がいたりそれぞれの個性にあふれた部屋のしつらいになっている。		