

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	2371001617
法人名	医療法人 西口整形外科
事業所名	グループホーム 千音寺
訪問調査日	平成 19 年 6 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 11 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

【評価実施概要】

事業所番号	2371001617		
法人名	医療法人 西口整形外科		
事業所名	グループホーム 千音寺		
所在地	名古屋市中川区富田町大字千音寺字間渡里2883番地 (電話)052-432-3096		
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丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年6月27日	評価確定日	9月11日

【情報提供票より】(19 年5 月24 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17 年 7 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 7 人, 非常勤 11 人, 常勤換算	18

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	2 階 ~	3 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)	35,800 円	その他の経費(月額)	22,200 円	
敷 金	無			
保証金の有 (入居一時金含む)	180,000円	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1200 円			

(4) 利用者の概要(5 月 24 日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76 歳	最低	57 歳	最高	82 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西口整形外科・曾我クリニック・第一赤十字病院・坪井歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「利用者をありのままに受け入れ、いつも共にあるように」という理念のもとに利用者が背負ってきた人生を大切に、最後まで共に生活できるようにとの思いから職員はより良いサービスを提供できるよう努力している。併設で病院やリハビリテーションがあり利用者にとって多機能な利用が可能となっている。職員は毎日10時、15時に利用者と話し合いの場を持つ事により、不安への対応や良好な関係作りができています。家族の来訪も多く、家族との関係も良好である。又重度化や終末期に向けた方針も利用者や家族の意向に沿って提供できるように一層の努力をしているホームである。

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>前回の要改善は「活動意欲を触発する物品の用意」や「ホームに閉じこもらない生活の支援」である。その後ゆったりとした雰囲気への対応がされている。入居者の特技を活かした活動や、認知症により評価されている公文式ドリルを継続している。外出も入居者が安心していつでもできるように努力され、改善がみとめられる。</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>自己評価は全体会議で話し合い、外部評価の目的などについて理解を深めている。個人記録・業務日誌など利用者の内面を表現する言葉、行動を具体的に記載しミーティングで検討して、それをサービスの質の向上に活かす取り組みをしている。</p>
重点項目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>運営推進会議は積極的に開催され、運営理念に基づいて展開される緒活動の報告、ホームの様子や、推進会議の在り方などをテーマにしている。話題となった情報提供や意見は、職員で話し合い、検討しサービスの質の向上に反映している。</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>意見箱は設置しているが、職員は家族が話しやすい雰囲気を常に心がけており直接の意見、要望となっている。意見や要望はミーティングを開き必要に応じて改善策を検討している。それにより理念に即したケアがさらに充実するように努力している。</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>地域の老人会が催す食事会にも定期的に誘いがあり出席している。、又入居者の誕生日や近隣の銀行でのホームの作品展などによって認知症を持つ入居者への理解がさらに得られ、地域に密着したホームとなっている。</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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「入居様をありのまま受けいれます」ということを理念として掲げ、ホームの方向性として取り組んでいる。		
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	職員は月に一回ミーティングを行い、理念に沿ったケアであるかどうかを確認しあっている。なお「家族や利用者本人が希望する限り最後まで側においてお世話させていただきます」という理念については、職員自身の意見や思いについて話し合っている。参加できない職員は会議録を見る事により意見を共有している。	○	理念の共有が図られており適切である。加えて終末期の介護に当たっての医療、介護の態勢や精神的、身体的なケアのシュミレーションを取り入れその備えがされる事を期待したい。
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	地域には協力的な方が多い。昔ながらの習慣で何かあれば集ってくれるのでホームそのものが地域に密着している。買い物、喫茶店など広い範囲での外出も可能である。老人会の食事会からも定期的に誘いがあり利用者が参加している。	○	利用者の誕生日会などに地域の方を積極的に誘ったり、さらに地域の理解を広げるためにデイサービス(併設している)の場所を利用して身体機能の悪い利用者も参加できるような行事や、地域の方を招いた行事を検討される事を望んでいる。
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	全体会議で話し合い、外部評価の目的などについて理解を深めて、利用者によりよいサービスが提供できるように取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	8	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	過去2回開催。しかし委員が多忙であるので定期的には困難な状況である。	○	委員が出席しやすい会議の日程を工夫されたい。外部からみたサービスの評価を得て、ケアの見直しのきっかけにもしたい。

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)
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	利用者の相談等あるごとに足を運び、市町村の担当者と共にサービスの向上を図っている。	○	これからも、市町村とのさらなる連携を望む。
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あわせた報告をしている	頻繁に家族が訪問しているので利用者の日常の様子を細かく伝えることが出来ている。訪問の少ない家族には電話・手紙で伝えている。	○	利用者の多くの家族に、ホームでの様子を知ってもらうためにも定期的な「便り」の発行の検討を期待する。
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	意見箱は設置している。しかし訪問した家族が、様々な要望が言い易い雰囲気作りができていますので、直接スタッフへ伝えられる事が多い。問題点があるときには速やかにスタッフ間で話し合いの場を作り、ケアに反映させている。		
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	利用者が困惑しないよう各ユニットのスタッフの固定化を図っている。例えば退職する時には、利用者に時間をかけて徐々に伝えている。職場内の移動も、職員自身の希望がない限り考えていない。それにより利用者のダメージは少ない。		
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	認知症対応型共同生活介護についての理念や対応の仕方の研修・実習などに積極的に参加できるようにしている。	○	さらに、スタッフがスキルアップできるように勤務上の配慮を期待する。
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	新規開設の案内がある時など、できるだけ参加し交流できるようにしている。	○	新規開設のみでなく、既設の施設との交流を積極的に進め、利用者の介護により良いサービスの向上を図る事を期待する。

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	お試し利用のシステムがあり、ホームでの生活を試みながら利用される方の不安を取り除き、本人がホームの利用者やスタッフと生活しても良いと思うことができるような雰囲気作りをしている。		
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	利用者との会話の中で歌・遊び・昔の話などを学んでいる。その中でスタッフと利用者で喜怒哀楽を共有している。		
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	家族の話聞き、表情や行動の変化やサインを見逃さないように努めている。利用者の一日のリズムを崩さず出来ることをしてもらおう。できないことについては支援をしている。		
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	利用者・家族からの意見・要望をしっかりと聞き、職員のミーティングで話し合い、作成している。ミーティングは月1回定期的に開いている。母体が病院である事から、医師や看護師からの介護上のアドバイスを得る事もできている。		
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	職員が日々記録している利用者の状況の変化等を見て、家族の意見も聞きながら基本的には6ヶ月、何かあればその都度見直している。	○	日々の個人記録、介護日誌・実際の行動のみでなく利用者の気になる言動も記載することにより、利用者の変化が全スタッフ間で共有できる。介護計画作成にも利用できる。新しい介護計画は早急に個人ファイルに入れて、スタッフ全員がそれに沿った支援ができるようにさらなる努力を望む。

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	同じ建物内に整形外科のリハビリテーションルーム・デイサービス・デイケアがあり、利用者や家族の要望や必要性に応じて利用している。		
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し、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	基本的には、協力病院で月2回の受診ができる体制がある。他のかかりつけ医のある利用者については希望があれば受診できるように援助している。更に救急時の指定病院の確保もできている。		
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	利用者や家族がホームでのケアを望む場合の事を考え、できるだけ希望に沿う事ができるように考えている。	○	利用者の重度化・終末期のケアにも対応できるように具体的な方法について十分な検討を期待する。
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	今までの生活習慣や、利用者の尊厳を踏まえての対応を心がけている。	○	利用者の、他人には見せたくない部分がある事を認識し、その気持ちをさらに大切にされることを望む。
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し、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	利用者の中には昔の友人に誘われて、飲みに出かけたり等外出が自由にできている。公文のドリル・縫い物の好きな人、その他利用者の好みに応じて、出来る限りそれができるように援助している。		

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	片付けを利用者と共に行い、テーブルには花を添えスタッフと会話をしながら楽しんで食べている。	○	利用者も一緒に調理できる場所が設置されている。食事は病院の厨房で一括準備されている。しかし簡単なおやつ等、利用者と共に作るなどの取り組みも考えてはどうか。
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	入浴の時間は、夏季は午後に毎日・他の季節は一日おきに午前と基本的には決めてある。しかし利用者の体調・希望により柔軟に対応している。また、入浴を嫌がられる方にも上手な言葉をかけて、気持ちよく入ってもらっている。		
(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	公文ドリル、貼り絵、牛乳パックを使った作品作り、趣味のパズル等、各々に応じた事をされスタッフは楽しむ事が出来るように支援している。	○	利用者の作品を地域の銀行のロビー等を借りて展示し、ホームのことを知ってもらうきっかけになるよう考えている。早急に行い、利用者もそれを見に行きさらに趣味への意欲を高めることができるようにされたい。
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	買い物・理美容院、誰も住まなくなった利用者の家等、希望に添って外出の援助をしている。またデイサービスのスタッフやボランティア等、部署に固定せず協力を得ることができる体制がある。		
(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	入り口非常階段(デイサービスに行く時も利用)をボタン操作で鍵の開閉をしている。	○	鍵をかけない事よりも、利用者鍵がかかっていることについての不安感を与えないことのほうが重要と考えられる。いつでも希望すれば鍵が開くという心にゆとりを持つことができるようなケアを期待する。
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	火災など災害の時にはボタンを押すのみで消防署に住所がわかるシステムがある。救急車が必要な時には「救急車」といえばよいようになっている。建物の続きに管理者の住まいがあるので内線で指示を受ける事ができる。避難訓練は、実際に階段を利用して利用者とともに定期的に行っている。		

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	栄養士によってバランスのとれたメニューが考えられている。食事量の著しく少ない利用者のためには別メニューも工夫されている。	○	水分量が摂取できていると思っけていても、必要量を採ることができていないこともある。水分摂取量も食事量とともに記載し、日々確認できるようにされたい。
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	リビングには生花を飾り居心地の良い空間作りがなされている。和室があり、ソファやテーブル、椅子の配置に気配りしており、利用者が個々にくつろげる場所の確保がされている。トイレの扉の開閉が不自由な利用者のためには扉の中にカーテンをつけて、使いやすく工夫されている。	○	近隣の建物の関係上、居間の窓が少ない。換気や採光についてはさらに注意されたい。
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	利用者の生活様式にあった部屋のスタイルにしている。畳が良い利用者には畳を敷き、それにあつた寝具を使用してもらっている。また、家族の希望も取り入れて家具等を配置しているところもある。居室の掃除も利用者本人の希望に添ったやり方を工夫している。	○	利用しない季節物の寝具が袋に入れてあり、箆箆の上などにおかれているが、利用者と話し合いながらインテリア風に整理する等、利用者の創作意欲をそそるような環境をさらに工夫されたい。