

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	2371600731
法人名	杉友商事株式会社
事業所名	グループホームあすなろ
訪問調査日	平成 19 年 8 月 1 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 26 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	2371600731
法人名	杉友商事株式会社
事業所名	グループホームあすなろ
所在地	名古屋市天白区島田2丁目621番地 (電話)052-802-1876

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一丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年8月1日	評価確定日	9月26日

【情報提供票より】(19 年 7 月 17 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 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	8 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 5 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	3 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1200 円			

(4)利用者の概要(7 月17 日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 96 歳	最低	70 歳	最高	81.2 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	安江内科クリニック 江崎外科 藤原歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

天白区役所に近い距離にあり、1階はデイサービスを併設の3階建てのホームである。開設当初から近くの利点を活かして区福祉課との関係は円滑であり、利用者個々の尊厳を守り、「ゆったり、楽しく、生き生きと暮らす」事が出来る様に支援している。外部評価の結果の検討や改善、スタッフ全員が利用者の生活歴その他個別性の把握に努め、日頃の利用者の言動の記録を情報としてアセスメントするなど、意欲的に取り組んでいる。職員の介護技術にそっての研修プランが盛り込んである年度計画をたて、それをサービスの質の向上に反映している。

【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)
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	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)
重点項目 ②	前回評価では、夜間入浴の実施をすすめられ、実際にシフトを組み直すなどの努力をしている。現在では夜間入浴での業務の支障はほとんどない。入浴についてのみではなく評価内容については検討し実行している。
	全員で自分たちのサービスについて話し合う中から、不十分な所や出来ている事についての再認識をしている。
重点項目 ③	運営推進会議は6月開催で4回となっている。内容は4月・5月度のホームの活動報告や事業活動及び運営に関する評価・助言・要望である。地域の人たちや、家族・利用者本人からの要望をもとに職員全員で検討しよりよいサービス提供への足がかりとしている。
	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)
重点項目 ④	管理者が責任をもって受け止め、スタッフとともに内容に応じて検討し不安な事については出来るだけ不安をのぞく対応を皆で考え、不満や苦情については真摯に受け止めて良い方向へと動いている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日中はホームに閉じこもらず、積極的に外へと出て行く事で顔馴染みになったり、ホームとしてボランティアによる演奏会を行うなどしている。

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	一人ひとりの尊厳を大切に、ゆったり楽しく生き生きと暮らしていただけるように支援するという事を理念に、その人の障害を中心にとらえるのではなく個性・バックボーン・生活歴・社会的活動など同じ目線でとらえる事が出来る様にめざしている。	○	「ゆったり」は利用者一人ひとりによってちがう。管理者は楽しく生き生きと生活することができるためにはどのようなケアがよいか、試行錯誤しているので、ぜひ実現されることを期待する。
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	入社時にオリエンテーションとして運営・介護理念を徹底的に理解してもらっている。また、プロ意識をもつためにホーム会議の時に必ず理念について話し合い共有している。		
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	地域に老人クラブが活動していないので、チャンスが少ないが、毎日散歩や買い物へ利用者と共に外出、農協で買い物のついでに挨拶をしたり地域活動には出来るだけ参加している。	○	ホームとしては高齢者が集まる場のみにとどまらず、小中学校・児童・生徒との交流も十分に考えている。ぜひ実現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	評価の結果は真摯に受け止め改善について優先する事は早々実施に向け検討した。その結果たとえば夜間入浴をするためにスタッフのシフトを変えたりなど、利用者にとって良いと考えられる事には積極的に取り組んでいる。		
		○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	定期的に行われ地域の人・家族・利用者参加で、活動報告もしている。そこでさまざまな意見を聞き、サービスの向上に活かしている。		

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)
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	区役所が近くにあり、生活保護者が入居している事もあって、足しげく通っている。又介護保険課とも連携を回り相談や指導を受ける機会を持っている。		
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	面会時に必ず報告している。利用者の小遣い、外食、喫茶代、年2回の小旅行の金額なども会話の中で確認と了解を得ている。	○	毎月「あすなる通信」を発行し個別に写真や管理者のコメント・連絡事項などを掲載している。家族の反応としては利用者の様子がよくわかると評価をもらっている。
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	家族の面会時には必ず挨拶をしコミュニケーションを図るように常に気がかけており、話しやすい雰囲気の中で不満や意見を聞く事が出来、管理者が要望などについては責任をもって相談を受けている。		
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	移動の時には、そのことによる利用者の動揺を最低限に抑えるために、スタッフが休憩時間を利用して利用者に話をしたり、もとのユニットに遊びに行ったりなどの工夫をしている。今回スタッフの能力のアップを目標として人事異動があったが、特に大きな動揺はなかった。		
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	社内研修は各ユニットリーダーが受け、得たものをスタッフに伝えている。社外研修は一般のスタッフも受けることが出来、介護に関するものであれば勤務扱いで研修費用も事業所が負担している。また管理者は日常的に、一人ひとりのスタッフの経験・能力に合わせて指導に努めている。		
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	同法人内のグループホームは3箇所あるのでその中での交流は積極的に行っている。社外は、各職員が自主的におこなっている。	○	他事業所の見学を企画し、自分の職場との違い・良い点問題点・工夫している所などを研修し、これからのケアに活かされたい。

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)
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	入所した事が理解できない方もいる。その時にはスタッフの働きかけや、家族との相談などいろいろな方法を使って利用者が落ち着く事が出来るように努力している。今まではおおむね1週間程度で落ち着かされた。		
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	職員は利用者の得意な事を、教えてもらいながら一緒に過ごしたり、話す事が困難な人の場合は家族や親戚の人に利用者が好む事を聞き、それを取り入れる事もある。また、言葉ではなく態度から学ぶ事もありいずれにしても利用者の主体を尊重しながら支え合う関りを大切にしている。		
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	気付きノートを作り、利用者との事で気付いた事を記入し管理者がコメントしている。介護記録には、スタッフが主観を交えず言葉や行動そのものを記入するようにしている。それらをもとにして、よりよいケアを検討している。		
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	家族や利用者本人の言動から、意向をとらえ、介護計画に活かす事が出来るにしている。計画はケア内容・援助したい内容が生活にそって細かく立案されている。		
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	最低3ヶ月に一度は定期的に見直している。原案を検討し、ユニット全員で話し合いモニタリングをしている。カンファレンス開催時には生活見直しノートをスタッフが作成している。		

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	画一的なケアではなく、個々の要望にそって対応している。毎日買い物をしたい利用者の支援や外出先の決定は利用者と相談し気持ちに沿って、対応している。		
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	協力病院があり、定期的な往診を受けることが出来る。また、希望に応じて、他の病院の受診であってもスタッフが通院介助をしている。		
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	日常的に医療行為が必要になった場合には、現段階ではすべてには対応できない事を契約時に説明している。	○	ターミナル期や医療頻度が高い。或いは重度になった利用者についての介護を医療チームとの連携でどこまでが可能であるのかを検討される事を期待している。
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	個人情報の取り扱いは、マニュアルにそって行われている。また、一人ひとりのプライバシーを大切にして個人の部屋の開閉についてなどの細かい配慮が各職員に浸透している。		
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	日中の散歩や買い物、エレベーターでの他の階への移動など個々の要望にそってスタッフが支援している。		

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	台所が開放されているので、料理をした事のない利用者も楽しんで参加できている。片付けも出来る人が積極的にしている。介護の必要な人はさりげなくスタッフが手をそえて、意欲を失わないようにしている。		
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	入浴したい希望がある人は毎日・昼夜問わず必要に応じて支援している。入りたがらない利用者にはスタッフがタイミングよく言葉かけをして入浴してもらっている。		
(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	料理の味見からはじまっの調理への参加・ホームへ入居されてからの絵画など、それぞれの利用者が自分の楽しみをみつけることができている。		
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	毎日のように気軽に散歩に行くことができている。利用者の希望にそって、交通機関を使っての外出も支援している。		
(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	一応玄関に鍵はかかっているが、防犯を意識してという程度のものであり、利用者をホーム内に閉じこもるためのものではない。必要時には開けて、利用者と一緒に外出をしている。		
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	防災訓練を年2回おこなっている。一回は消防署・一回は自主訓練である。	○	特に夜の災害は手薄な職員でどう動くか協力者の連絡方法など今一度検討を望む。

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)
(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	職員の中に栄養士がいるので栄養バランスを考えた献立のアドバイスができています。食べた量・水分摂取量を個別に記載し健康状態を把握している。		
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	フローアは広く、採光や風通しは良く快適で、居心地の良い環境である。		
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	なじみの家具を持ち込んでいる方は、自分の個性を生かして居心地の良い居室にしている。		