

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	<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
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
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
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2371300910
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社
事業所名	守山ケアハートガーデン グループホーム つづみの郷
訪問調査日	平成19年8月21日
評価確定日	平成19年9月26日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ

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せん。
 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

作成日 平成19年9月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2371300910		
法人名	三菱電機ライフサービス株式会社		
事業所名	守山ケアアートガーデン グループホーム つづみの郷		
所在地	名古屋市守山区鼓が丘二丁目214番地 (電話) 052-739-1717		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7A		
訪問調査日	平成19年8月21日	評価確定日	平成19年9月26日

【情報提供票より】(平成19年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・ 平成 16年3月16日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	20 人 常勤 14人, 非常勤 6人, 常勤換算 7.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての 1~2 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)	32,000 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	180 円	昼食	330 円
	夕食	480 円	おやつ	110 円
	または1日当たり 1,100 円			

(4) 利用者の概要(平成19年8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	名
要介護1	6名	要介護2	3名		
要介護3	5名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.1 歳	最低	71 歳	最高	98 歳
協力医療機関名	旭労災病院・名古屋徳州会総合病院・愛知クリニック・前川歯科				

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

三菱電機ライフサービス株式会社が地域の社会貢献のために設立したホームである。10月に愛知県内3つ目の「春日井グループホーム」が開設する。地域に開かれた姿勢で、地域との関係が良好であり、自治会の夏祭りや社会福祉協議会の福祉祭りにも参加、協賛している。七夕、バザー、盆踊り、クリスマス会等のホームのイベントには子どもなど地域の方々の参加もある。散歩中や喫茶店、ショッピングセンターでの職員の感じが良くと評判を頂き、職員の応募につながっている。地域包括支援センターから「認知症について」の講師依頼もある。4勤4休の夜勤専門の職員が2名いる。開設4年目で、介護福祉士を目指す職員が多い。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回は良い評価結果であったが、さらに保育園とのつながりができ、定期的に交流していけるようになった。入居者が保育園を訪問したので、次回は園児たちがホームにあそびにきてくれる。交互に訪問し合う流れができた。
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)
	運営者は評価の意義や活かし方を職員に分かりやすく伝えた。評価は提供しているサービス内容を冷静な客観的な目で見直してみる好機と捉え、全員で取り組んだ。職員は30~45分の休憩時間等の合間に時間をかけて自己評価を書き、それを運営者がまとめた。
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)
	5月に第3回運営推進会議を開催した。サービス提供で苦労している点、工夫している点等を話し運営の実態を理解して頂き、意見・要望や助言を頂くように努めている。今後の予定や10月開設の「春日井グループホーム」の介護職員募集と肺炎予防接種補助の給付についても討議した。
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)
	家族の来訪時や電話、FAX、携帯電話を活用して、個々の家族とのきめ細かいやりとりを大切にしている。本人や家族等の状況に合わせて、報告を丁寧に行い、家族から要望や本音を伝えてもらおうと努めている。産業カウンセラーが活躍している。意見・苦情等を前向きに受け止め、今後活かしていく姿勢である。
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)
	「子ども110番」を引き受け、地元の学校や保育園等との交流も積極的に行っている。近隣の方が困って助けを求められた時は、最大限協力するようにこころがけている。ホームのイベントには子どもなど地域の方々の参加もある。自治会の夏祭りや社会福祉協議会の福祉祭りにも参加・協賛している。

2. 評価結果（詳細）

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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	「ずっと笑顔につつまれて、こころに届くぬくもり」を理念として掲げ、その人らしく暮らし続ける事を支援している。入居者、家族、地域住民の方々、職員間の信頼関係、コミュニケーションを大切にして、笑顔を引き出す思いやりのある支援を心がけている		地域との双方向的な交流に努めている。「こども110番」を引き受け、学校や保育園等との交流も積極的である。ホームのイベントには地域の方々の参加もあるが、理念の中に「地域」の言葉の文章化を期待したい。
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	理念はホーム入り口と共同生活の場に掲示し、身体も心も健康になれるよう「笑顔」のキーワードを、普段から意識付けしている。日々の話し合いやカンファレンス時（特に判断の難しい事例が発生した時）には、理念に立ち戻り判断するように心がけている。		
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	気軽に地域の方が立ち寄ってくれるホームを目指している。「こども110番」を引き受け、学校や保育園等との交流も積極的に行う。自治会のゴミ当番等も引き受け、日課の散歩では挨拶を心がけ、近隣の方々とは気軽に声をかけあう身近な関係が築かれている。ホームのイベントは地元の方々にも参加を促し交流に努めている。		
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	運営者は評価を、提供しているサービス内容を客観的な目で見直してみる好機と捉え、評価の意義を職員に伝え、全員で取り組んだ。先回の評価後、保育園との双方向的交流の取り組みができるようになった。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議でホームからは行事や職員研修、運営状況と今後の予定等について話し、参加メンバーからは質問、意見、要望を受け、双方向的な会議となっている。ケアカンファレンスでは会議の報告をし、職員も会議録を読んでいる。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>運営者において役所とのパイプ役を配置し、役所担当者への報告、連絡、相談を密に行い、サービスの向上に取り組んでいる。役所からは小規模多機能への応募の誘いがあり、地域包括支援センターからも地域の方々に「認知症について」の講師依頼を受けている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>毎月の「つづみの郷たより」では、写真を掲載して行事の様子や入居者の紹介等をしている。緊急時、重要な事項については、その都度、報告や連絡をし、誤解が生じないように十分配慮している。預かり金は月末に領収書、出納帳をコピーして、家族に渡している。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>苦情相談窓口はホームの管理者、ユニットリーダー、行政の窓口、運営者のシニアサービス課の産業カウンセラー資格保持者である。ホームのイベント時には、家族からの意見を伺う機会を設けている。苦情には報告書を作成し、十分審議し、職員に周知させ再発防止に努めている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>運営者は職員と個別面談し、職場の問題や不満等を聞き、運営者としての考えを伝え、退職を最小限にするよう努めている。異動には、十分な引継ぎ期間と入居者への十分な説明で、ダメージを最小限にする努力をしている。普段よりユニット間の協力を密にし、他のユニットの職員でも入居者と馴染みの関係をつくるように心がけている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	運営者の東京本社に現場育成フォローアップ専門部門ができ、施設長やリーダー育成の流れができた。定期的に集合研修を行い、スキルアップを図っている。一般職員については、計画的に外部講師による研修を実施し、積極的に受講できる流れをつくっている。		
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	名古屋市グループホーム協議会の会員になり、名古屋・春日井の居宅連絡協議会にも加入している。会合に出席する事で同業者と交流する機会を確保している。他のグループホームでの実習で、提供しているサービスを比較し、サービスの質の向上に努めている。		
.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	入居者の自宅で、事前面談と3泊4日のお試し入居で、サービスの場に徐々に馴染み、安心して納得しながらサービスを利用できるよう、段階的な支援を工夫する。本人、家族から得た情報を職員が共有し、入居者の理解に努め、他の入居者とのコミュニケーションを助ける等して、スムーズな利用のための配慮をしている。		
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	共に過ごし、学び、支えあう関係を大切に、入居者に悩みを聞いてもらい、一周忌の仕方等の風習や懐かしい料理等を教えてもらっている。習字、縫い物、食事作り、洗濯物干し、食器洗い等、入居者の得意分野で力を発揮して頂く場のセッティングや声かけを工夫している。お互い様という気持ち、感謝を大切にしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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>入居前の自宅での事前面談で、十分なアセスメントを行う。月1回のカンファレンスでは入居者の視点に立って話し合う。入居者の話しに傾聴を心がけ、希望や意向の把握に努めている。入居者の言葉や言葉にしづらい思いを、日々の行動や表情から汲み取るようにしている。</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>個々の入居者の「できる事」「できない事」の報告書作成担当者を決め、月1回のカンファレンスでその報告書をもとに話し合い、結果をケアプランに反映している。入居者、家族との普段のコミュニケーションの中で意向や要望を聞き取り、ケアプランの目標設定に反映させている。</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回のサービス担当者会議の要点欄に入居者の行動を「できていないこと」「できていること」に分け、「どうすればよくなるか」「どうすればさらによくなるか」それらの評価を記入している。3カ月で見直し、6カ月でプランの書き直しをしている。新たな変化が見られた場合は、申し送りのノートを活用して、ミニカンファレンスを開き見直しをする。家族には電話、口頭での報告をしている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>入居者や家族の状況を考慮して通院や買い物、外食等の支援をしている。協力医療機関より月4回の往診を実施している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>専門的な診療が必要な方以外は、基本的に協力医療機関に依頼している。受診する時は家族、または、リーダーと一緒に付き添って行く。ホーム付き添いの場合、受診の結果を家族の電話で報告している。職員には口頭、および、申し送りノートにて周知を図っている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>重度化の進んだ方のために、リフト浴など設備面が整っている。早期から入居者の状態を家族に密に連絡し、職員一同で方向性を一緒に支援する。状況変化があった場合には、入居者の状態を正確に判断し、今後ホームとして対応できるか、できないかを明確にする。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりに合った声かけや対応をし、親しみの中にも礼儀を忘れないように配慮している。トイレ介助の時もドアをきちんと閉める。個人情報の取り扱いについて記された文章がある。職員の雇入時に守秘義務を定めた契約書を交わしている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>1日のホームの流れはあるが起床や食事、入浴、就寝等の時間の制限はなく、入居者の希望に沿った自由な暮らしを支援している。その日の状況も考慮している。晩酌や喫煙も希望者に応じて対応している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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	食事は、配食材を週6回利用している。他の1回は入居者の希望を聞き、献立、買い物を職員と一緒にやっている。季節のメニューを取り入れ、庭でとれたトウモロコシ、ピーマン、トマト、キュウリ等を入居者と職員と一緒に楽しみながら食べている。		
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	入浴は午後から始まり、一人ひとり希望に沿って入浴する。全介助の方は体調をみながら1日おきにリフト浴を使用することで、恐怖心や負担感等への配慮をしている。入浴を拒む方には個別にゆっくり話しながら対応の工夫をしている。		
(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	入居者の役割として日めくりを破る、食事の時に「いただきます」を言う、体操を皆の前に出て指揮する、洗濯物を干す、たたむ等自分の生活歴や力を活かした役割の場面づくりをしている。誕生日には、入居者の大好きなおやつを用意し、ホーム全員でお祝いをしている。		
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	ストレスの発散として天気の良い日は散歩に車いすの方も一緒に出かけている。ドライブで花見、フルーツパーク、城山公園、動植物公園等に気分転換として出かけている。また、自宅へ外泊する方や家族と一緒に旅行する方もいる。		
(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	玄関には人感センサーが設置され、ユニット入口には風鈴がかかっているため、日中玄関は鍵をかけずに自由な暮らしをしている。外に出かけたい入居者の態度に気付いた時は対応している。入居者がどこにいるか認識して職員一同の密な連携ができるように工夫している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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回の避難訓練を行っている。地域への働きかけとして運営推進委員会の時、呼びかけを求めているが具体的に動きはない。災害に備えてAMラジオ、練炭、乾電池、カセットコンロ、カセットガス等に加えて非常食は3日分用意している。		
(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	管理栄養士作成による配食材を使用したり、便通が良くなるようにバナナ、ヨーグルトを絶やさないように配慮している。カロリーは1日、1,400kcalを目安にしている。一人ひとりの好みに合うよう味付け、刻み食等の工夫をし、その人だけのメニューにする場合もある。水分補給は460cc～600ccを摂取している。		
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	居間には、大きな時計が掛けてあり、手作りカレンダーや日めくりがある。ソファーにもたれテレビを見たり、皆で話をしたりできる居心地のいい空間となっている。大きな窓からの光や空気の流れなどは季節を感じ、五感刺激への配慮を感じる。ミニ庭園には野菜や果物が植えてあり、収穫を楽しみにしている。		
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	大きなクロークのある居室には、入居者の馴染みのタンス、鏡台、テレビ、仏壇、置時計等が持ち込まれており、その人らしい居室づくりがなされている。		

は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票(様式1)を添付すること。