

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	2370401230
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東館
訪問調査日	平成19年9月29日
評価確定日	平成19年11月21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

作成日 平成19年10月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2370401230
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東館
所在地 (電話番号)	愛知県名古屋市西区那古野1丁目20番地30号 (電話) 052 - 561-5466

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9月29日	評価確定日	平成19年11月21日

【情報提供票より】(平成19年9月14日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年4月16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	8人, 非常勤 11人, 常勤換算 12人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄筋造り
	4 階建ての 1 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)	円(食材費含む)	
敷金	有(10000円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(10000円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1100円	

(4) 利用者の概要(9月14日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名	
要介護1		名	要介護2		名	
要介護3		名	要介護4		名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	歳	最低	歳	最高	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】

ホームは開設から2年半が経過し、地域住民にも理解されてきている。このことは、ホーム側の地道な取り組みの賜物である。管理者・職員ともに利用者を第一に考えられており、自立に向けた適切な支援が提供されている。利用者の生活の広がりや地域との関わりを大切にされており、商店街の毎月の縁日への模擬店の出店と前向きな取り組みが行われていることから、ホームの意識の高さが伺われる。今後も管理者・職員の総意による適切なケアサービスが提供されることに期待したい。

【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)
	前回の要改善項目にたいして、積極的な取り組みがされている。職員間での話し合い・ミーティングが行われ、具体的な改善案が検討され、サービスの質の向上に努めている。
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)
	自己評価をすることによって、ホームの現状を把握し基本を見直すという前向きな姿勢で取り組んでいる。職員全員に、評価の意味・意義を理解させ評価結果をもとにサービスの質の向上を図ろうとしている。
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)
	地域住民に対し、運営推進会議への積極的な参加の呼びかけをしている。運営推進会議では、施設の現状報告や評価の意義、目的について説明し、ケアサービスの質の向上に向けた改善への取り組み状況を報告・話し合いを行っている。
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)
	利用者の大多数は独居からの入居者が占めているため、家族との交流が困難である。しかし、ホーム側は家族等の意見・意向を聞き取り、サービスの質の向上や、運営への反映出来る様に取り組まれている。
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)
	ホームおよび利用者と地域との交流の重要性は十分に理解されている。商店街の中にホームという特性を活かし、積極的に行事に参加するなど地域住民とも馴染みの関係を築いていけるよう努めている。

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	ホームの基本方針として「地域に開かれたホームづくり」と掲げられている。利用者が地域と関わりをもち暮らし続けられるよう実践に向けた取り組みが行われている。		今後とも理念の実現に向けた継続的な取り組みに期待したい。
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	採用時に理念について説明し、その理念に理解を得たうえで採用を行っている。また、ミーティング時には理念についての話し合い、職員間に周知を図り、それをふまえた上でサービスを提供できるよう取り組んでいる。		
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	町内会に加入しており、年に数回ある行事に参加し、準備段階から関わっている。月に一度の商店街の縁日にも参加・出展をし、また、散歩や外出時には積極的に地域住民との交流を図っている。		
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	サービス評価についての意義や目的について職員間に周知は図っている。外部評価結果をふまえての話し合いを行い、改善へ向けての努力を行っている。		
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	運営推進会議では報告だけでなく、参加メンバーからの意見を聞き入れ、利用者へのサービス向上のための具体案の検討や実践につなげるための話し合いを行っている。		商店街という土地柄のためか、個人経営の店舗が多く日中店を無人にできないため地域住民の運営推進会議への参加が容易ではないが、今後も、地域住民との交流を継続的に行い、積極的な参加が得られることを期待したい。

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)
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	市へは、何かあれば報告・相談をする体制は確立されている。しかし、日常的な連携までには至っていない。		名古屋市と密接な関係作りを心がけ、今後は今以上に密な関係を築いていくことを期待したい。
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	訪問時にはもちろんのこと、家族と顔を合わせる機会があれば積極的に声かけを行い、現状の報告を行っている。		
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	入所者の大半が独居であり、家族会を行うことが難しいが、家族が訪問した時等顔を合わせる機会があればその場でコミュニケーションを取り家族の意見・要望を聞き取るよう努めている。		
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	各ユニットごとで職員を固定し、馴染みの職員によるケアを行っている。移動・離職による際にも事前に利用者へ説明し、利用者のダメージを軽減するよう努めている。		職員の移動や交代などの環境変化は利用者へのダメージとなりえることであり、利用者にとって重要な事柄であることを認識し、今後も同様の取り組みをお願いしたい。
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	職員には積極的に外部の研修に参加できる体制を整えている。それに加え研修の報告をホーム内で行い、研修に参加できなかった職員に対しても周知するよう取り組まれているが、ホームとしてのシステムとして確立されるまでには至っていない。		職員の育成はホームとして重要な課題であり、積極的な取り組みが必要である。職員の育成に関して計画的な研修参加やOJTによるスキルアップなど教育システムの確立に向けた取り組みに期待したい。
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	名古屋市認知症高齢者グループホーム協議会に加入し、事業者同士の意見交換の場を設けている。月に一度の西区のグループホームの勉強会にも参加しており、意見交換を通して同業者との交流を行っている。		

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)
.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>	ホームの入居前には見学も可能であり、入居に際しては、利用者が慣れるまで家族やそれまで関わった人に訪問してもらい安心感を持てる様にしている。今までの生活環境を変えることなく生活できるよう配慮している。		
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	<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>	介護する側、される側という関係ではなく、利用者一人ひとりを家族の一員として接し、互いに支えあって生活できる関係作りに努めている。		
.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>	利用者の意向、要望を日々の会話の中で聞き取り、利用者ごとに適切なサービスの提供に努めると共に、家族を交え検討を行っている。		
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	<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>	ケアプランは利用者・家族との話し合いの中で意見・要望を出し合い、反映させることにより、利用者一人ひとりにあったケアプランの作成を行っている。		
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>	介護計画の期間に応じて見直しを行うことは勿論のこと、変化が生じ見直しが必要になった場合にはその都度、利用者・家族・関係者での話し合いを行いケアプランの見直しを行っている。		

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)
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	現在のところは、検討はされているものの、実施には至っていない。		空き部屋を利用しての、ショートステイサービスの提供を検討中であり、実現に向けた取り組みに期待したい。
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	本人やご家族が希望する主治医に受診している。通院に関して、基本的には家族同行で行っているが、状況に合わせて、職員が同伴して受診することが可能である。協力医療機関の医師も認知症に関する知識を積極的に取り入れている。		
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	早期からの家族との話し合いをし、主治医に相談をし、本人の意思の尊重し、状況の変化に対応している。		グループホームの今後を考えた場合、避けて通ることが出来ない課題である。十分な検討がなされ適切な体制づくりに向けた取り組みにきたいしたい。
. 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	利用者の尊厳やプライバシーを損なわないために、ミーティング等でプライバシー保護に関する話し合いを行っている。不穏な利用者に対しても職員により配慮ある支援がなされている。		自己評価では、プライバシーの保護について、徹底されていないとあった。プライバシー保護について、事業者全体の課題として捕らえ、取り組んでいただきたい。
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	利用者一人ひとりの気持ちを尊重し、職員の一方的な押し付けにならない様配慮されており、入居者一人ひとりのペースに合わせて生活している。		

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	その日ごとで入居者と共にメニューを決めている。調理・盛り付け・片付け等入居者を行っている。		
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	利用者の意向を尊重し、職員側から強制ではない。ホーム側が朝から夕方まで職員配置に余裕を持たせることにより、好きな時間に入浴することが可能である。		
(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	利用者の生活歴ややりたいこと、やれることを職員が把握しており、強制するのではなく、利用者自らやってもらえるよう環境作りが行われている。訪問当日も利用者の一人にコーヒーを入れていただいたり、施設内を案内していただいた。		
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	日常的に散歩や買い物といった外出支援を行っている。希望があれば、デパートや公園等にも外出を行っている。ホームが商店街の中にあるので、車の通行も少なく安全面でも安心である。		
(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	基本的に日中の施錠は行っていない。職員の見守りが徹底されている。更に利用者が玄関を開けるとセンサーが反応し、音が鳴るようになっており、もしもの時に備えている。		
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	一年に1回消防署職員の指導の下避難訓練を実施している。		非常災害時には地域住民との連携は必要不可欠である。いざという時助け合える関係作りに期待したい。

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	その日のメニューは入所者と相談で決めている。利用者達はその日食べたい物を提供している。食事内容は写真にとり、見直しのための資料としている。食べたい物を食べさせて欲しいという家族からの要望もある。		体重の増減で利用者の体調管理を行っているが、利用者の要望を踏まえ、栄養バランスやカロリー等を把握し、より一層の改善を期待したい。
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	共有空間には利用者が作成した作品や、地域の縁日に参加した時の写真等が飾られており気持ちが楽しくなる空間である。不快になるような臭いや音・光はなく、居心地の良く過ごせる空間となっている。		
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	入居者が思い思いの居室を作っている。馴染みの物を置くことや、自分の気に入ったものをディスプレイする等利用者にとって居心地の良い居室になっている。		