

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	2371301181
法人名	有限会社 パートナーシップ
事業所名	グループホーム 優楽家
訪問調査日	平成 20 年 1 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 20 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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20年2月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2371301181		
法人名	有限会社 パートナーシップ		
事業所名	グループホーム優楽家		
所在地	名古屋市守山区百合が丘1812番地 (電話) 052-739-3501		
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原町1丁目24番地 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成20年1月28日	評価確定日	平成20年2月20日

【情報提供票より】(20年 1月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17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	22 人	常勤 8人, 非常勤 14人, 常勤換算 7.9人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建ての	1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)	63,000 円	その他の経費(月額)	13,500 円
敷金	有() 円) <u>無</u>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() <u>無</u>	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	350 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 1350 円		

(4) 利用者の概要(1月 1日現在)

利用者人数	18名	男性 3名	女性 15名
要介護1	5名	要介護2	6名
要介護3	7名	要介護4	0名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 84歳	最低 74歳	最高 95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛知クリニック 吉根ファミリー歯科医院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、閑静な住宅地に当運営法人が2番目のホームとして、木造二階建て・洋風造りで、地域と調和が図れるように建てられている。代表者は、「人に優しい楽しい我が家」を理念に、利用者が快適に暮らすことができるよう、日光の取り入れ、共用空間の拡大、屋上の活用等を工夫して設計されている。共用の空間を利用して、室内運動会及び五段飾りの雛人形を飾ることができ、さらに屋上で花火を見る等楽しみごとが支援できるホームである。利用者の健康管理は、ホーム主治医より、月1回の健康診断、メンタルクリニックと常勤看護師による健康チェック及び訪問看護ステーションとの医療連携が行なわれ、安心できる体制になっている。職員は皆、家庭的で明るく気配りができ、利用者によく声を掛ける等、支援を行っており家族からも信頼されている。

【重点項目への取り組み状況】

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>前回の外部評価では、①定期健康診断の支援、②注意が必要な物品の保管管理、③介護計画の見直し、④相談苦情の対応が検討課題であった。健康診断は、主治医により定期的に全員受診している。危険な物品は、事務室や手の届かない高い場所に移し安全に管理している。介護計画の見直しは、家族、ケアマネジャー等と話し合い、3か月に1回以上見直されている。相談苦情は、ホーム長、職員が真摯に対応している。</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>自己評価の意義、目的は、全職員が理解を得た上で取り組んでいる。自己評価で取り上げた課題等は、自らのケアを振り返り、見つめ直す良い機会と捉え、全員で話し合い改善に努めている。今後も質の確保を最大限に活かせるよう、計画的な取り組みを期待したい。</p>
重点項目②	<p>今年度は初めて開催され、家族、民生委員、地域包括センター職員、嘱託歯科医、運営者、管理者、職員等が出席している。ホーム側より、利用者の生活状況、行事等の報告、家族や外部の方々からの質問、意見、要望等を聞き、話し合いを行なった。意見、要望については、職員会議で検討し、一つひとつ改善に向けて取り組んでいる。今後は、年間計画を策定し、定期的に会議を行い、地域の理解と支援がより深まるよう期待したい。</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>家族の意見、苦情等の窓口は、ホーム長に一本化されている。家族等との面会時には、生活状況、健康状態を報告し、家族からは積極的に相談、苦情、意見等を聴き、緊急性のある事項は朝礼で報告し対応するよう努めている。家族との情報共有のため、毎月写真付き「優楽家新聞」を発行し、ホームの行事や出来事を掲載して送付している。</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>町内会に参加しており、ゴミ当番、回覧板を通じて日常的な付き合いができるよう努めている。近隣の喫茶店、コンビニ、美容院等の利用と散歩等での挨拶を通じて、地域住民とふれあいに努めている。近隣に在住の職員を通じて、人形劇、ピアノ演奏、話し相手等を行うボランティア活動を受け入れ、地域の方々との交流を積極的に行なっている。</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					
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	理念に「人に優しく楽しい我が家…そんな家庭が優楽家にあります」を掲げ、家庭的で馴染みのある環境、利用者のあるがままを受け入れる暖かい雰囲気、個性を尊重した暖かいケアができるような支援を念頭において実践している。	○	これまでの理念に加え、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容を盛り込んでいくことにも期待したい。
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、事務室だけでなく、誰でも、いつでも目につくリビングにも掲げてあり、一人ひとり意識を持つよう取り組んでいる。職員は、全体会議、カンファレンス、社内勉強会を通じて話し合いながら、理念の共有と、意識づけがなされ、日々のケアに役立っている。		
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	当ホームは、町内会に参加しており、ゴミ当番、回覧板等を通じて、日常的な付き合いができるよう努めている。近隣に在住の職員を通じて、人形劇、ピアノ演奏、話し相手等を行うボランティア活動を受け入れ、地域の方々との交流を積極的に行なっている。		
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	自己評価、外部評価の意義、目的について、全職員が理解し、全員で自己評価に取り組んでいる。自己評価で取り上げた課題、意見及び外部評価での検討事項等は、全員で話し合い改善に努めている。		
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	会議は、今年度初めて開催され、家族、民生委員、地域包括センター職員、協力医療機関の歯科医、運営者、管理者、職員等が出席している。ホーム側より、利用者の生活状況、行事等の報告、家族や外部の方々からの質問、意見、要望等を聞き、話し合いを行っている。意見、要望については、職員会議で検討し、一つひとつ改善に向けて取り組んでいる。	○	ホームと地域との交流は行なわれているが、より地域の理解と支援を得るために、今後は定期的な会議の開催が望まれる。

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	名古屋市職員の運営推進会議の出席はないが、介護保険制度等についての疑問や困りごとがあれば、その都度連携を取っている。		
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合わせた報告をしている	毎月、利用者の様子が伝わる写真付き「優楽家新聞」を発行して情報提供している。家族等の面会時にも、生活状況、健康状態を報告している。健康、医療面で変化が生じた際は、管理者よりその都度家族等へ詳細に連絡をしている。金銭管理は、小遣帳、領収証添付で「優楽家新聞」と一緒に送付している。		
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	家族等の面会、運営推進会議等で出された意見、不満、苦情等は、職員会議で検討し、日々のケアに活かしている。苦情、相談等は、ホーム長が窓口になり、緊急性のある事項は、日々の朝礼で報告し対応するよう努めている。		
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	各ユニットの職員を固定化し、顔馴染みの職員によるケアを心がけている。異動、離職等、やむを得ない場合は、引継ぎがスムーズに行えるように、次の採用者と勤務が重複するよう努めている。		
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	ホーム内研修は、看護師、ケアマネジャーにより勤務時間内に行なわれており、職員個々のレベルアップを図っている。社外研修は、誰もが受講できるように案内を出している。研修参加者は、会議で発表し全職員が共有できるように努めている。		
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	名古屋市認知症高齢者GH協議会に加盟しており、そこで開催される研修会に参加し、質の向上に取り組んでいる。当事業所関連の先輩GHとの交流は頻繁にあり、意見や情報交換等、活動を通じてケアに活かしている。	○	当地域はGHが近隣に6か所設置されており、同業者との交流は見学、相互研修等の質の向上に役立つばかりか、夜間の緊急対応、災害時の協力体制にも繋がるので、積極的に近隣ホームとの交流を望みたい。

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)
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 本人が安心して、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、場の雰囲気などに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	利用者が安心して入居できるよう、その時の状態に合わせて見学、レクリエーションの参加、体験入居を設けている。入居の際は、家族と本人の希望等を十分話し合い、職員も利用者が不安にならないように情報を共有し、ホーム全体で関わっている。		
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	利用者は、「人生の先輩である」という考えを職員は共有している。日々、料理、清掃、お茶の出し方、折り紙の作成等を通じて教えてもらう場面が多い。職員、利用者は生活の中で喜怒哀楽を共にし、ひとつの家族を築いている。		
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	当ホームの理念である「人に優しい楽しい我が家」になるよう、職員全員が利用者の思い、希望、意向の把握に努めている。意思疎通が困難な方については、家族等から情報を得るようにしている。		
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	介護計画は、本人の意向や家族の希望を把握し、管理者、家族、ケアマネジャーと話し合い作成している。本人の状態を全職員が回覧している。		
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	定期的カンファレンスが行なわれ、現状の把握と今後の目標を話し合い、介護計画の見直しに反映している。特別の変化があれば状況に応じて話し合い、見直しを行なっている。	○	定期的に話し合いその内容を「記録ノート」に記載し、必要な見直しに対応されているが、さらに結論や取り組みについて、介護計画書等の書式に残すと、見直しや変更の過程が分かりやすくなると思われる。今後の取り組みに期待したい。

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)
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	ホームでは、本人、家族の状況に応じて通院、送迎等を行っている。家族が行なえない時は、職員が臨機応変に対応している。訪問看護ステーションとの連携により医療サービス面でも柔軟な対応がなされている。		
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、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	利用者は、ホーム主治医による月1回の健康診断、メンタルクリニックと2週に1回の脳神経診察を行なっている。本人、家族が望んでいる以前からのかかりつけ医の受診についても支援している。		
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	ホームでは、利用契約時に看取り等の話し合いが行われ、ホームとして対応し得る最大のケアについて説明を行っている。重度化や看取りは、現体制で対応できるか主治医や訪問看護に意見や協力を求め検討している。		
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	利用者の自尊心やプライバシーを傷つけないよう、話し方、接し方の対応には、日頃から配慮している。個人情報疎漏防止のため、重要書類は事務室に保管され、取り扱いには注意している。	○	個人記録のファイルが食堂の片隅に置かれ職員不在の時は利用者等が見る事が出来るので、夜間職員が少ない時間帯は事務所室等への保管が望まれる。
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	一人ひとりのリズムやペースに合わせた生活の支援を行い、朝食等は時間の余裕を持って対応している。希望の多い外出は、近くに散歩道があり、暖かい日には毎日のように出かけ、また買い物、外食、喫茶の支援も希望にそって支援している。		

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	調理や配下膳は、利用者の能力を活用しながら、職員と一緒にやって行っている。職員は、同じテーブルと一緒に楽しく会話しながら食事を行い、介助が必要な方には、さりげなく隣に座り、介助している。誕生日には、利用者の好きな料理がその都度出され、皆でお祝いされる。		
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、可能な限り毎日でき、利用者の希望に合わせて、ゆったり入浴できるように支援している。入浴を拒む方については、職員間で連携して声掛け誘導している。		
(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	一人ひとりの生活歴や性格を把握し、料理、お茶の入れ方、折り紙の作成等、利用者に教えてもらう場面を作っている。コーヒーの好きな方には、喫茶店へ同行している。また、ボランティアによる演奏会、人形劇の開催等、楽しみごとの支援も行なっている。		
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	ホーム近くの散歩道へは、毎日のように出かけており、週2回の買い物日には、職員と希望者が一緒に出かけており、戸外に出られるように支援をしている。また、さくらの花見等、季節毎の行事やドライブ、外食、喫茶等への外出支援も行なっている。		
(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	ホームでは、日中は玄関及び各フロアーの出入口の扉は施錠していない。玄関横の事務室で、出入りが確認でき、利用者の自由で安全な暮らしを支援している。		
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	年2回地域の消防署と連携して避難訓練を行なっている。ホームが地域の中で孤立しないように、町内会に属して地域に密着するように努めている。	○	当ホームは、団地の一角にあることで、隣近所と接して建っており、災害時等には、近隣住民と互いに協力できるような関係作りが望まれる。緊急時の対応マニュアル、連絡体制の作成についても望まれる。

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)
ホームのため					
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	一人ひとりの食事量、水分摂取量を把握して、チェック表で管理している。水分不足の時は、看護師より補うよう働きかけている。食事の栄養バランスが保てるように、献立には栄養士等の助言、指導を受けている。		
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	ホームの玄関には、花が植えられ、浴室やトイレは、整理整頓されており、居心地よく過ごせるように工夫している。リビング等の共用空間は、全体的に広く設計されており、居間は日光が差し、明るく暖かい空間である。居間には、五段飾りの雛人形が飾られ季節感が感じられる。		
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	居室は、家族と相談しながら、本人の愛用していた家具類等、使い慣れた物や写真、位牌、思い出の品等が配置され、居心地良く過ごせるよう工夫している。また、居室での危険物の持ち込みの排除や、整理・整頓を利用者と職員が一緒に行い、居心地良く過ごせるように配慮している。		