

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371501277
法人名	有限会社スリーハンズ
事業所名	グループホーム猪子石原
訪問調査日	平成 20 年 3 月 7 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 24 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371501277
法人名	有限会社スリーハンズ
事業所名	グループホーム猪子石原
所在地	愛知県名古屋市名東区猪子石原2-717 (電話)052-774-6701

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地 N203号室		
訪問調査日	平成20年3月7日	評価確定日	平成20年3月24日

## 【情報提供票より】(20年 2月25日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成18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	15人	常勤 12人, 非常勤 3人, 常勤換算	11人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	66,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金	有( 円) ○無			
保証金の有無(入居一時金含む)	○有(288,000円) 無	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	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要( 2月29日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	4名	要介護2	6名		
要介護3	6名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2			
年齢	平均 87歳	最低	78歳	最高	95歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	いのこし病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、名古屋市名東区の北東部に位置し、表通りから1本中に入った閑静な新興住宅地にある。近隣には、大型商業施設、各種飲食店、医院、住宅団地、保育園、大型の公園などが点在する。こうした立地を活用し、毎日の散歩や買い物、定例的な外食などが日常的に行われている。ホームは、広い敷地にゆったりとしたスペースの建物であり、効率的な内部設備を備え、広い庭には家庭菜園もあり、家庭の延長としての雰囲気作りがなされており、住宅街にも馴染んでいる。ホームでは、「その人らしい尊厳のある生活を大切に」を理念として、「介護を受ける人ではなく、生活する人」、「できる力を活かしての当たり前の生活」を目指し、安心・安楽の介護が実践されている。

## 【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、利用者の居室ドアについている磨りガラスが大きいため、居室内部が見え、個人のプライバシーが侵される可能性があるという指摘について、ガラス部分に利用者の名札を貼付することにより目隠しとした。さらに、玄関周りが殺風景では、という指摘については、玄関スロープに鉢植えの季節の花を設置するなどの工夫をしている。</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>今回の外部評価は、1階及び2階のリーダーを中心に自己評価の項目について話し合いを行い、管理者がそのとりまとめをした。職員も自己評価票の読み込みを行い、その理解を深めている。</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>運営推進会議には、地域の自治会長、民生委員、利用者家族、他施設の管理者など多彩な委員が参加して、2か月に1回定例開催されている。テーマは、「介護保険について」、「グループホームの運営課題」、「外部評価の結果」、「なでしこの活動報告」など幅広く採りあげられている。</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>毎月1回の「なでしこ通信」の発行により、事業所の行事、利用者の行動、職員異動などを定例連絡している。苦情・相談窓口の設定、家族会の開催、運営推進会議への利用者家族の参加などをルール化しており、家族の意見や苦情・不安等について、運営への反映をきめ細かく行っている。</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>毎日の散歩や買い物などで、地域住民との日常的なふれあいを大切にしている。自治会への参加、地元行事への参加も積極的に実施している。運営推進会議には、地元の自治会長や民生委員にも参加していただいております。地域との連携を強化している。今後は、地域との災害協力体制の構築を進めたいと願っている。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「その人らしい尊厳ある生活を大切に」を理念として、地域の中で利用者が当たり前の日常生活が送れるよう、家庭の延長線としてのグループホームでありたいと環境整備を進めている。		
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	定期的なミーティングやケアカンファレンスで理念を話題にしたり、念頭に置いた話し合いを行っている。今年度は「その人らしい尊厳とは何か？」を年間テーマとして、毎月継続した話し合いを進めている。		
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	自治会への加入、地域行事への積極的参加、運営推進会議への自治会長や民生委員の参加などが行われている。また、毎日の散歩や買い物時の地域住民との挨拶、近隣の保育園とのふれあいなども行われている。	○	開設時からのテーマである「近隣住民のホーム行事への参加」については、引き続き「お誘い」などの取り組みをされたい。
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	昨年の外部評価を参考にして、課題についてスタッフ一同で話し合い、改善を行っている。また、今回の自己評価票についても職員に説明し理解を深めている。		
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、自治会長、民生委員、入居者家族、他の施設の管理者など幅広い層の委員が参加して運営されている。テーマも「介護保険について」、「グループホームの運営課題」、「外部評価の結果」、「なでこの活動報告」など幅広く採りあげられている。		

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	名古屋市の介護アドバイザー研修生の受け入れを行ったことはあるが、市町村担当部署、包括支援センター等との定期的な意見交換の場はないのが現状である。		
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	毎月発行の「なでしこ通信」により、職員の異動、ホーム行事、利用者の生活ぶり等を伝えている。また、家族来訪時には、利用者の生活記録、医療情報等を確認してもらい、必要なコメントを書面にいただいている。金銭管理については、適宜、金銭出納帳コピー、領収証などの確認が家族によりなされている。		
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	苦情相談窓口の設定、家族会の開催、運営推進会議への家族の参加などが行われており、運営に関する家族等の意見反映の場が確保されている。		
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	1～2階間の職員異動は、常日頃より職員と利用者との交流があるため馴染みの関係は維持されている。現状では、管理者・ベテラン職員等が新人職員をバックアップし、利用者との馴染みの関係維持に努めている。	○	馴染みの関係を維持する前提条件として、勤務条件、バックアップ態勢などの環境整備を引続き検討願いたい。また、常勤職員補充とあわせて、パート職員やボランティアの確保にも検討されたい。
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	新入職員には、管理者が付き添う形で1～2日の新任研修を行い、ホームの理念・方針を徹底している。以後は段階に応じ、定期的に内外の研修に参加させている。研修終了後に、報告会・勉強会を開催し、職員間で情報の共有を進めている。		
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グループホーム連絡協議会に加入して、研修への参加や交流などにより知識や情報を収集し、サービスの質の向上を図っている。また、運営推進会議には、他のグループホームの管理者が参加しており、運営に関する意見を頂いている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前に本人及び家族から状況(生活歴、性格、心身状況等)、要望等の聴取を行い、ホームからは、グループホームにおける介護について説明している。入居にあたっては、環境変化の影響を最小限にするため、必要に応じ、通所対応での期間を設けたり、家族に同伴・宿泊などを依頼している。		
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	利用者は、たとえ認知症で判断能力や実行能力に欠けることがあっても人生の大先輩であり、その長い人生経験等で培われた知恵や技術は残存能力として残っている。そうした能力を活かしつつ、職員の手助けにより、尊厳ある自立した生活の維持を目指している。		
<b>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</b>					
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	利用前に本人及び家族から情報聴取を詳しく行っており、利用者一人ひとりの思いや意向の把握がなされている。また、入居後の利用者本人との会話や見守りからも情報を得ており、利用者の要望に応えた介護支援を行っている。		
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	介護計画検討の基本情報を収集するため、利用者毎に担当職員を決め、個別に傾聴、洞察、記録などを行っている。これに日々の生活・バイタル記録、医療情報、家族の要望などを加味し、スタッフ全員で意見交換の会議を行い、介護計画の方向性を決めている。これをもとに、計画作成担当者がプランを作成している。		
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	職員が、利用者の担当を持ち、日々の洞察の中での気づきを必要に応じ計画作成者に報告している。定例の見直し時期でなくても、利用者の状況変化に柔軟に対応した介護計画の見直しが実施できる体制となっている。		

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	提携の「いのこし病院」の医師の往診と同法人の24時間対応訪問看護により、緊急時対応もできる医療連携がある。また、利用者や家族の希望による急な外出や、家族の施設での宿泊にも対応できる態勢を整えている。近隣の大型商業施設での買い物なども利用者の要望に応じ対応している。		
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	適切な医療の受診のためには、本人・家族の希望するかかりつけ医があれば、その利用をすすめている。かかりつけ医のない人には、事業所の提携医療機関から週5回の内科往診、毎週の定期的な看護師による検診などが受診できる態勢を整えている。		
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	過去に身体機能低下で退去され入院後に亡くなられた例が1名あるが、ホーム内で終末期を迎えた方はいない。事業所の方針としては、重度化や終末期対応ができる介護を目指している。	○	重度化や終末期の対応を図るためには、職員の理解、意識向上、技術・知識の習得、家族の理解と協力体制構築が必要である。今後の体制整備に期待したい。
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	『尊厳』を理念に掲げ、常時職員等が見える場所に掲示し、意識の徹底を図っている。また、研修や会議の場では、利用者の尊厳やプライバシーを損ねる対応が無いように、介護現場における入浴・排泄介助等での配慮、個人記録の慎重な取扱いなどについての指導を行っている。		
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	大まかな一日のスケジュールはあるが、強制する対応はしていない。職員は、利用者一人ひとりのペースや思いを大切にし、希望があればできる限りその思いに沿うように支援している。		

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)
<b>(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</b>					
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』に関わる事への利用者の参加は受け入れやすいので、利用者と職員が一緒になって準備や後片付けなどを行っている。立位の難しい人は座位でできる「下処理」等を行っている。こうした調理作業を共同で行うことにより、楽しい食事のための話題づくりがなされている。		
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	希望があれば毎日入浴でき、入浴を希望しない人にも入浴して頂けるように、週2回以上の入浴・足浴で対応している。入浴の順番を利用者同士で決めている。		
<b>(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</b>					
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	利用者本人や家族から利用者の好きなことや得意なこと、できることできないことなどを聴取し、情報を蓄積している。そうした情報を活かし、生活の場での役割分担やレクリエーションへの参加などに活用し、その人の能力発揮ができるよう職員が見守りや支援を行っている。		
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	利用者が希望する散歩や買い物などへの同行は、日常的に対応している。また、急な外出願望にもそれを抑制せず、できる限り対応している。定例行事として、毎月の「外食」や「花見やハイキングなどの外出」を採り入れている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	管理者や職員は、「鍵をかけることの弊害」を十分理解しており家族の同意を得て、日中玄関等の鍵は施錠していない。ただし、利用者が単独で外出しそうなときは、さりげなく同行し本人の希望に沿うように対応しながら、リスク管理対応に努めている。		
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	月1回の避難訓練を目標にしているが、状況によりできないこともある。	○	災害等に対しては、火の始末の徹底等の予防体制の構築、災害時の備蓄、災害対応マニュアルの整備などの対応も進められたい。また地域との防災協力の話し合い等も進められたい。

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)
(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	介護記録に利用者一人ひとりの食事量・水分量を記録し、職員間で認識できるようにしている。異常があれば、緊急支援ができるよう整備を行っている。		
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	家庭の雰囲気を維持したホーム、というイメージを大切にし、共用空間や浴室、トイレ洗面所などに、花や人形などを置き、温かみのある空間作りをすすめ、居心地のよい環境を整備している。		
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	利用者の整理整頓能力、リスク管理能力等に留意しながら、利用者の愛着のある品物の持込みや配備を進めている。ホームでは、少しでも愛着のある環境を作り上げることを重視している。		