

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2371200730
法人名	有限会社 まると
事業所名	グループホームまると道徳
訪問調査日	平成19年11月7日
評価確定日	平成19年12月28日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会施設福祉部

○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	2371200730
法人名	有限会社 まると
事業所名	グループホームまると道徳
所在地	名古屋市南区観音町1丁目71-33 電話 052-698-7030
評価機関名	愛知県社会福祉協議会 施設福祉部
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7
訪問調査日	平成19年11月7日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街にあり民家を利用したホームである。共用空間が狭いが、その分入居者の動静の把握が容易である。近くに公園やスーパー、商店街があり、日常の散歩コースとして利用されている。「普通に暮らす」を理念として、日々の暮らしを大切に、町内会の一員として、清掃活動やお祭りなどの行事に積極的に参加し、地域の方から気軽に声を掛けてもらえる関係ができています。管理者や職員同士の人間関係も良く、職員は「入居者の笑顔を見られること」を大切にしたい関わりが心掛けており、入居者は楽しそうな笑顔で生活している。

【情報提供票より】 (H19年10月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年9月15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	7.

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建て	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)	35200～46000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	(有) (150,000 円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	(有) (250,000円) 無	有りの場合償却の有無	(有) /	
食材料費	朝食	350 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 1,300 円			

(4) 利用者の概要 (11月7日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	4	要介護2	2		
要介護3	2	要介護4			
要介護5	1	要支援2			
年齢	平均 80.2 歳	最低	67 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	三崎クリニック
---------	---------

重点項目①	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)
	前回の評価の改善点で理念の掲示について大きく分かりやすく掲げられるよう取り組んでいる。記録は、常に検討しており、改善に努めているなど計画を立てて取り組んでいる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価については、管理者と職員間での話し合いがよくできている。外部調査時の意見交換には、管理者とケアマネージャーも同席し、熱意を持って質向上に取り組んでいる。
重点項目③	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)
	入居者や入居者の家族、有識者、地域代表者、事業者がメンバーとなり、2ヶ月に1回開催されており、ホームからは事業報告や現状報告をし、地域の方や家族に理解していただき、地域の方から地域の実情を、また家族からは質問や要望や意見を聞き、お互いに理解を深める場になっている。また、ホームの抱えている課題の検討や助言をいただき、サービス向上に繋げる場になっている。
重点項目④	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)
	重要事項説明書に苦情窓口が明記され、家族の面会時や運営推進会議で意見を聞くようにしている。その意見に対しては運営推進会議で検討し、あるいは、申し送りをして職員で検討し、支援のあり方に反映させている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	入居者も一人ひとり町内会に入会し、町内会の行事や清掃活動に参加している。また、町内会の防災会に編成されるなど地域との連携がとれている

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	「支え合う身近な家で普通に暮らす」「出来る事出来ないことを見極めて」と開設当時より、ケアの理念を掲げている。三年経ち理念の見直しの時期にきているので職員と共に検討している。		
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	職員の中に理念が浸透しており、日々のケアに理念が実践されている。職員は出来る事出来ないことを入居者や職員にもあてはめ、職員に出来ないことは入居者に教わったり、やってもらったりしている。		
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	入居者は町内会の一員として、一人ひとり町内会費を払い、事業所周辺の清掃活動への協力や町内のお祭りなどの行事に参加し、町内会の皆さんからも協力をいただき、地域の人たちとの良い交流が行われている。		
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	管理者や職員は共に自己評価や外部評価の意義を理解しており、評価をもとに具体的改善計画を立てて取り組んでいる。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	二ヶ月毎に多方面の方々に参加してもらい運営推進会議が開かれている。地域の方や家族にグループホームの現状や課題を理解してもらえる場であり、抱えている課題に協力や助言をいただける場にもなっており、質の向上の上でも有意義な場となっている。		
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	区役所の担当者とは入居者や事業所の相談や、区役所からの依頼の入居者もあり、行き来する機会が多い。	○	区役所の担当者にも運営推進会議の参加を依頼するなど、積極的な働きかけの検討が期待される。
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	面会の頻度は2ヶ月に1回、3ヶ月に1回、年に3～4回とさまざまであるが、家族への報告は面会に来られた時や運営推進会議でされている。金銭管理の報告は毎月送られている。	○	毎月金銭管理の報告がされているので、その際に入居者の近況報告を同封されることが期待される。また、グループホームだよりの発行への取り組みも期待される。
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	重要事項説明書に苦情窓口が明示されており、運営推進会議に家族が2～3名参加しており、家族の意見が反映されている。	○	運営推進会議に参加できない家族もあるので、毎月の報告書に意見がないか積極的な働きかけが期待される。
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	職員の異動に対しては、前もって入居者に伝え、新職員とよく話し合えるように配慮し、また、新職員には予め関わり方を話して入居者のダメージを防いでいる。職員の退職を防ぐ方法としては職員の個性に合った指導をして退職者を防いでいる。事業所の方針を伝え職員にも協力を依頼している。		

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 (すでに取り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	職員の能力や個性に合わせた指導をしている。名古屋介護サービス事業者連絡研究会の行う研修にも参加し、外部研修の機会を多くするように取り組んでいる。レポートの提出や、研修報告会もあり、研修を他の職員も共有できる仕組みがある。	○	段階に応じてステップアップできるよう年間教育計画を立て、計画的な教育が期待される。
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	名古屋介護サービス事業者連絡研究会のグループホーム部会に参加をしている。		
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	体験入居や入居前に家族と共にグループホームを訪問して馴染めるような取り組みを行っている。		
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	出来る事出来ないことを入居者や職員を問わず見極めて、職員の知らないことは教わり、出来ない時はやっってもらい家族同様に接しており支え合う関係が築かれている。また、管理者は職員が入居者を深く理解した上で一緒にゆっくりした時間が持てるように担当制にも取り組んでいる。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	入居者の思いや意向の把握は、日常会話の中で把握し、何かありそうなときには、入居者の部屋で話を聞くようにしている。		
にゆうきよしゃの					
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	担当職員は日常の関わりから入居者の思いや情報を収集し、アセスメントして会議で皆で検討し、その上でケアマネージャーと担当職員で介護計画を立てている。		
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	介護計画の見直しは4～5ヶ月毎になされている。また、変化があったときや毎日の申し送りが必要があれば書き足して計画を見なおしている。変化が著しい時は家族に相談し、説明している。	○	定期的な見直しについて3ヶ月程度の短期の見直しを行う取り組みの検討が期待される。
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	体験入居や一時入居を受け入れている。家族が対応できない受診に付き添うなど柔軟に支援している。		

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 (すでに取り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	○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	医療の受診支援は、本人や家族の了解を得て、ホーム提供医によって行われている。医療のみでなくケアや生活全般についても相談したり助言が得られている。ホーム提供医は内科、皮膚科、整形外科、眼科、訪問看護などがあり、適切な支援がなされている。		
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	本人や家族から当グループホームで終末期を迎えたいとの希望があるが、医療依存度が高い時には設備や人的資源の問題もあり検討中である。	○	訪問介護とのタイアップなども考慮し、前向きに検討することが期待される。
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	入居者の誇りやプライバシーには日頃から気を付けており、入居者が話がありそうな時は部屋に行って聞くようにしている。個人情報保護を厳守し、記録にはイニシャルを用い、事務所で保管している。		
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、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	入居者の意向に添って優先順位を理解し、対応している。理美容も本人の希望の毛染めや髪型に支援している。散歩の途中で見つけた気に入った服など、帰って検討し、翌日買うためにもう一度出かけるなど個別の支援がなされている。		

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	食材の購入や食事の準備、後片付けを一緒に行い、必要に応じて、細かく刻んだり、柔らかくしたり、全員が自分で全部食べられるように配慮しており、食事風景は和やかで楽しいものになっている。お茶碗や湯のみ、箸は自分の持ってきたものを使っている。		
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	入浴日は月水金であるが、その日は朝から入浴できるよう準備され、入居者の都合の良い時間に入浴できるよう配慮されている。必要があれば毎日でも入浴できるように柔軟に対応している。		
(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	一人ひとりの能力に応じて、日用品の購入や食事の準備、後片付け、洗濯物の処理、裁縫など出来る事が役割になっている。入居者が作った印鑑入れを職員が利用していたり、入居者のやり甲斐になっている。落語や手品などボランティアの受け入れもある。		
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	外出支援は、買い物や散歩、事業所周辺の清掃、町内会の行事など日常的に行われている。入居者と職員全員で日帰り旅行の計画もある。		
(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	鍵は掛けないようにしている。チャイムがなると入居者も鍵を開けて対応できるように、中からは開けることができる。入居者の一人外出の把握は職員の気配りや目配りで対応している。		

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 (すでに取り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	災害対策として、業者の防災訓練を行っている。また、町内会にて防災会に編成されており、地域の方々に協力が得られるようになっている。消火器も備えている。		
(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	栄養計算はされていないが、緑のもの赤いもの白いものなどバランス良く撮れるように食材を考慮し、出されたものが全部食べられるように細かくしたり、柔らかくしたり配慮している。水分は1000～1500ml摂れるよう支援し、摂取量も記録している。		
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	共用空間は狭いが家庭的で、入居者の動静の把握は容易である。不快な音や光、臭いはない。二階の廊下に監視カメラが取り付けられているが、廊下のみで夜間の安全のためであり、プライバシーは侵害されていない。	○	お風呂場の出入り口に置かれているシャンプーなどのワゴンについては、昼間は皆が気が配れるので危険はないが、夜間や使用しない日はすっぽり隠せるカバーをつけるなどの検討が望まれる。
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	居室は自宅から持ち込まれたものが置かれており、それぞれその人らしくレイアウトされており、落ちついた清潔感のある居心地良い部屋になっている。		

※  は、重点項目。