

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	2371601218
法人名	株式会社 WELL
事業所名	グループホーム しらゆり
訪問調査日	平成 19 年 11 月 7 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 14 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○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	2371601218
法人名	株式会社 WELL
事業所名	グループホーム しらゆり
所在地	名古屋市天白区島田黒石716番地4 (電話)052-807-1139

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山一丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年11月7日	評価確定日	平成19年12月14日

【情報提供票より】(19 年 9 月 30 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	25 人	常勤	13 人, 非常勤 12 人, 常勤換算

(2)建物概要

建物構造	木造造り
	3 階建ての 2 階 ~ 3 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)	35,700~54,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有() 円	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1100	円

(4)利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	6 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	57 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	江崎外科
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな新興住宅地の中にあり、1階がデイサービスで、2階と3階がグループホームとなっている。前身が接骨院の為、地域に馴染みが深く、リハビリを平日行い、身体機能の維持、向上につなげている。ホーム内は白を基調とし、明るく、換気もされ、清潔感がある。若い男性職員が多く、活気にあふれ、利用者と職員の関係も良い。理念の「自由でゆっくりとゆっくりと」を大切に、利用者が自分のペースで無理のない生活が送れるように支援している。天気の良い日には、全員の布団を職員と利用者が協力して干しており、感染予防、安眠効果が期待できる。又、24時間対応の医療体制が整い、職員は重度化や終末期に向け、熱意を持ち取り組む姿勢である。

【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>前回の評価で指摘のあった理念および、具体化した方針等が掲示され、重要事項説明書及び、契約書に利用者の権利・義務が明記されていた。居室には利用者の手作りの暦が飾られたり、馴染みのある時計等の物品も置かれていた。避難訓練も全員で行われ、緊急時の対策も計画的に行われていた。</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>管理者と職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、課題を明確にしてミーティングの中で職員全員の共有化を図り、評価内容は改善に向けて取り組んでいる。</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>2ヶ月に1回、利用者や家族の状況に合わせて開催されている。活動報告や行事について話したり、利用者本位の視点に立って、家族の声や気づきを伝えてもらえるような意見交流の場になっている。又、主治医にも出席してもらい、健康状態等を話してもらっている。</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>家族の面会時や電話で、利用者の状況や通院時の報告等をしている。家族の「意見・不安・不満」等には、その都度適切に対応している。さらに定期的な報告をすることにより、家族に安心してもらえるように「しらゆり通信」発行やホームページ作成も検討中である。又、家族から職員の名前がわからないとの意見があるので、対応を検討されたい。</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>グループホームの前身が接骨院であった事もあり、顔見知りも多く、地域によく馴染んだ雰囲気である。町内会に加入し、災害対策としての名簿にも利用者の名前が明記されているので、緊急時には、地域との連携がとれる仕組みになっている。町内の行事に参加したり、ボランティアにも来てもらい地域との交流を図っている。</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	「自由でゆっくとゆっくと」の理念を掲げ、利用者が地域の中で、その人らしく暮らしていけるよう支援している。		
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	ミーティング時に理念の確認と意識づけを行い、共有化を図っている。職員は日々のケアの中で、利用者の希望に耳を傾け、一人ひとりのペースに合わせ反映できるよう、理念の実践に取り組んでいる。		
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	前身が接骨院であった事もあり、顔見知りも多く地域に馴染んでいる。町内会に加入し、祭り等の行事にも参加して、地域との交流を図っている。	○	今後も積極的に地域活動に参加し、交流の機会を広げていく事を期待する。
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	自己評価や外部評価を通じて、課題を明確にし、ミーティングの中で職員全員の共有化を図っている。評価された内容は理解し、改善に取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	...		

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	8	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	2ヶ月毎に利用者や家族の都合に合わせて開催している。活動報告を行い、利用者の視点で、家族の声や気づきを伝えてもらえる意見交流の場になっている。主治医には利用者の健康状態について話してもらっている。		

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)
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	近隣の区役所を訪問し、事業所のアピールを行っている。生活保護担当とも情報交換を行ったり、事業所に見学に来てもらうなどの連携を図っている。		
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あわせた報告をしている	面会時や電話で利用者の状況や通院時の報告をしている。職員の異動については、面会時に話をして理解を得るように努めている。	○	家族から、ホームページ作成や、しらゆり通信の発行希望があるので、早く家族が安心できるような、定期的な情報提供がされる事を期待する。
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	苦情受付担当が重要事項説明書に明示されている。面会時や運営推進会議で、家族の声や気づきを伝えやすい雰囲気作りを心がけている。出された意見は申し送りやミーティングで職員に伝え、話し合い運営に反映させている。	○	今後も、家族の意見や要望を聞きだせるような、環境作りを継続されるように期待している。
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	職員はユニット間で交流をもつことで親近感を育て、職員の異動や離職によるダメージを防ぐよう配慮している。必要に応じて、同性介助も行っている。		
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	職員は月1回、近隣のグループホームとの交流会に順番で参加し、スキルアップ向上や情報交換を行っている。ミーティング時に研修内容の発表を行い、研修報告書を全職員が閲覧できるようにしている。	○	今後も全職員が平等に研修に参加できる体制作りを行い、地域密着型サービスの従事者として、サービスの質の向上に役立てていく事を期待する。
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	管理者が積極的に他の施設を見学したり、他施設との合同勉強会に参加し、日々のサービスに役立つ交流や連携を図っている。		

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)
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、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	見学や体験入所を行い、利用者が安心してサービスを利用できるよう努めている。突然の入所や、悩みや不安がある場合は、話しかけて気分を変えたり、状況によっては家族と相談し、安心感を持ってもらえるようにしている。		
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	利用者と一緒に、布団干しや洗濯物をたたんだり、お互いが助け合いながら、生活できるような場面作りや声かけが行われている。一人ひとりに合わせた対応をすることで、利用者から笑顔がこぼれ、職員も元気もっている。		
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	日々の関わりの中で、利用者の声に耳を傾け、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。入浴回数を増やしたり、日頃から馴染んでいる職員と一緒に買い物に出かけたり、利用者の希望や意向に沿う暮らしができるよう支援している。	○	今後も利用者の一人ひとりの思いや希望、意向の把握に努め、その人らしく暮らし続ける支援を期待したい。
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	日々の関わりの中で、利用者の声に耳を傾け、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。入浴回数を増やしたり、日頃から馴染んでいる職員と一緒に買い物に出かけたり、利用者の希望や意向に沿う暮らしができるよう支援している。		
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	日々の関わりの中で、利用者の声に耳を傾け、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。入浴回数を増やしたり、日頃から馴染んでいる職員と一緒に買い物に出かけたり、利用者の希望や意向に沿う暮らしができるよう支援している。		

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	遠くのかかりつけ医と一緒にいたり、煙草を吸いたい人には場所を提供したりして、利用者のこれまでの暮らし方が継続できるように事業所の多機能性を活かした柔軟な支援を心がけている。	○	今後も、利用者や家族のその時々々の状態や要望に合った、柔軟な支援を望む。
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	週に1度の訪問診察があり、平日は看護師が利用者の体調を管理し、それぞれのかかりつけ医や事業所の提携医から、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	24時間対応できる医療体制が整っている。ターミナルケア及び重度化した場合は、最後まで支援する方針を掲げ、入居時に家族と話し合いをしている。	○	家族や提携医や職員全員で、具体的な話し合いを行い、方針の統一を図るよう望む。
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	記録等の個人情報については、事務所で管理され取り扱いには注意している。利用者同士の関係に配慮し対応している。	○	利用者に対する対応は、一人ひとりを尊重し、誇りやプライバシーを損ねることのないよう、今後も気持ちのこもった言葉かけや対応を期待したい。
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	基本的な一日の流れはあるが、一人ひとりのペースを大切に、その日その時の気持ちに合わせ、自然な形で過ごしてもらえる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	利用者の状態により、可能な範囲で職員と一緒に準備や片付けを行っている。調理方法も利用者に合わせて工夫がされている。職員は楽しく食事ができるように、声をかけ、見守りと介助をしている。	○	職員は利用者のそれぞれのペースに合わせ、ゆったりと食事が楽しめるよう、利用者の横に座り、介助、見守りをするように望む。
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	曜日は決まっているが、利用者が希望すれば毎日でも入浴は可能である。		
(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	散歩や、月1～2回近くのファミリーレストランにお茶を飲みに行くのを楽しみにしている。レクリエーションでは、利用者が司会者となって、行事等についての会議が行われる。そこでは活発な意見が出され、利用者個々の役割として活かされている。		
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	天気の良い日や、利用者の希望により散歩に出かけ、外の空気にふれ、季節を感じる事が出来るようにしている。		
(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	開設当初は、鍵をかけず見守り、というかたちで行っていたが、一人で外出してしまう利用者がいた為、現在は安全の為施錠をしている。施錠確認の張り紙が目についた。	○	施錠をされている為、利用者が自由に外に出られないという意識を持たないように、工夫される事を望む。
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	消防署の指導と協力のもと、定期的に避難訓練を行っている。災害時の安否確認の為、地域代表へは届出を行っている。前回の訓練では、入居者18名を、外の安全な場所へ避難する訓練を行い、問題点をあげ、マニュアル作りに活かしている。		

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	毎食の摂取量は記録され、水分摂取量については、おおまかな把握がされている。個々の状態に合わせた栄養バランスの確保を支援している。		
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	全体的に白を基調とし、明るく清潔感のある家庭的なホームである。対面式のキッチンからは、リビングで過ごす利用者を常に見守る事ができる。廊下、トイレ等、車椅子でも十分な広さを確保してある。天気の良い日は布団を干し、換気もされ、気持ち良く過ごせるようにしている。		
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	居室にはベッドが置かれ、利用者が自宅で使用していたダンスやソファー、テレビ等持ち込まれ、写真や時計等馴染みの物が置かれている。全体的にシンプルではあるが、外の光も入り、明るく居心地の良い居室である。		