

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2374500607
法人名	株式会社ハルス
事業所名	グループホーム はるすのお家 尾張旭
訪問調査日	平成19年11月16日
評価確定日	平成19年11月25日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ

○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12月26日

【評価実施概要】

事業所番号	2374500607		
法人名	株式会社ハルス		
事業所名	グループホーム はるすのお家 尾張旭		
所在地	尾張旭市庄中町渋川353番地 (電 話) 0561-54-5508		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7 A		
訪問調査日	平成19年11月16日	評価確定日	平成19年11月25日

【情報提供票より】（平成19年10月25日事業所記入）

（１）組織概要

開設年月日	昭和・平成	15年12月15日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計 18 人
職員数	21 人	常勤 8人, 非常勤 13人, 常勤換算 3人

（２）建物概要

建物構造	鉄筋 造り	
	2 階建ての	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）	60,000 円	その他の経費(月額)	11,000 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	150 円	昼食 370 円
	夕食	370 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 円		

（４）利用者の概要（平成19年10月25日現在）

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	3名	要介護2	4名
要介護3	4名	要介護4	7名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 83.88 歳	最低 65 歳	最高 97 歳
協力医療機関名	旭労災病院・尾張旭市歯科医師会		

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは工業地域の中にあるが、住宅に囲まれた静かな場所に建っている。最近、近く的高速道路下を車が通過できるようになり、猛スピードでホーム前を行き来する車が増えた。市役所では地域の安全を考え、スピードを落とすよう看板を掲示した。近くのスーパーへは毎日、入居者が交替で職員と一緒に買い物に出かけ、持っている力を活かし食材を選んでいる。開設時から玄関を施錠しないケアが実施されている。当初はエスケープがあったが今はほとんどなく、職員は入居者の様子を見ながら対応している。鍵をかけることがエスケープの解決にはならないと管理者は考えている。家族が自由に出入りでき、入居者を制止することがないのがホームの良い点だと職員は話された。

【重点項目への取組状況】

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） 市へはホームの現状を積極的に報告している。迷うことがある場合は相談に出かけ支援していただいている。市からも居室の空き状況やホーム前道路の車の通過状況を気にかけてもらい、協力いただいている。監査の折にはホームへの気づきを話してもらえるなど、市との関わりが深くなった。
	今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4） 職員は新たにサービスの現状を見つめ、どのように改善すればよりよいサービスが提供できるかという視点で自己評価に取り組んでいる。
重点項目②	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） 家族からは、「面会者の名前が分からないことがあるため面会ノートを作って欲しい」「ホーム前道路の交通量が増え危険を感じる」「ゴミ収集場所にネットが欲しい」などの意見や要望があがり、面会簿については他の家族の意向を確認することを説明した。ゴミ収集所のネットについては、自治会へ意見を提案してはどうかなどの話しがでた。ホーム前の道路には、市の協力で「スピード出すな」の看板を設置して下さった。
	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） 面会時に聞き、小さな問題は書面に残さず、その場で答えている。内容によっては市に相談している。家族から出た問題はミーティング時に職員で解決策を考えている。苦情、問題事項はホームだけでなく会社全体の問題とし会社へ報告している。
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） 公園の清掃や防犯のパトロール、地域の防災訓練、祭り、盆踊りなど地域の行事に参加している。こども110番の家やスクールガードなど、地域のこども達との関わりもある。近所からは野菜を頂いたり、会話をしたり連携が取れている。

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	「その人がその人としてその人らしく生きるために支え続けることを使命とします」が介護理念である。認知症について地域の人達に理解してもらおうとできる限り外に出て自然に生活している様子を見てもらうことにしている。	○	自治会、町内会に加入し、入居者も活動に参加しているなど地域との関わりを大切にしている。理念の中にも地域との関わりについての文面を織り込み作成されることを期待したい。
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	理念は玄関に掲示してあり、ミーティング時に管理者と職員は唱和し共有している。職員に周知するため、理念の用紙を渡している。日々、理念に基づき支援を行い、言葉かけや態度に反映されている。自分で行っていただき、できない事を手助けしている。		
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	町内会、自治会に加入しており、公園の清掃や花の手入れ、防犯パトロール、祭り、盆踊り大会、棒の手など地域の行事に参加している。地域の防災訓練に参加し、三角布の使い方も学んだ。運動会に参加したり、こども110番の家や地域のスクールガードなどの活動をしている。近所からは野菜を頂いたり、バーベキューなどホームの行事へ参加を呼びかけている。		
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	評価するに当たって、職員は皆意義を理解し取り組んでいる。前回の評価で課題になった点は職員間で話し合いを重ね改善に努めている。管理者は同業者の評価を見ることも参考になると考え法人内のグループホームの評価を見せてもらうなど積極的に取り組んでいる。外部評価の結果は自由に見られるよう玄関に置いている。		

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	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	事業所からの活動状況や避難訓練時の課題を話し現在作成中の防災カードの説明をした。市からは、個人情報についての市民の考えや課題について話された。出席された近隣のグループホームからは現状を話され、ホームからも行われている対応を話された。家族からの意見も報告した。		
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	事業所の実情を常に報告している。事故報告もその都度している。市からもアドバイスをいただき、それに沿って取り組んでいる。部屋の空き状況について気にかけたり、最近、ホーム前を車が猛スピードで走るのを見て、“スピード出すな”の看板掲示に取り組んでくれた。		
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	毎月、はるす通信と共に、行事案内や金銭出納、ADLを記入した健康状態を家族へ送り報告している。具合が悪くなったり、問題が起きた時は電話で連絡している。面会は多く、その時に職員から声をかけ話し合っている。重要な事項については、管理者かフロアリーダーが話している。		
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	面会時に意見や苦情を聞いている。入居の際にも相談窓口の説明はしている。内容によっては市に相談することもある。家族との連携をとり、問題が大きくならないよう努力し、家族が言いやすい雰囲気を作りたいと取り組んでいる。ミーティングで解決策を考えている。苦情、問題事項は会社に報告している。		
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	定期異動はない。職員が変わった時は、以前からの職員が同行期間をとり慣れるまでフォローしてスムーズに移行できるようにしている。シフト勤務なので入居者へのダメージはない。ダメージを防ぐためにもこの人でなければという仕事はつくらないようにして、他の職員にも伝えられる仕事であるようにしている。		

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	新人職員には研修期間があり、先輩職員からも指導を受けている。正職員は研修会、講習会に参加しているがパート職員も他施設の研修に参加する機会があり、出勤扱いになる。ミーティング時に研修会や講習会の内容を話したり、資料をコピーして配布し職員が皆学べるようにしている。		
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	愛知県グループホーム連絡協議会、介護事業者連絡会、介護事業所フロアリーダー会に管理者は出席している。同業者から学び参考になることが多い。他施設との勉強、交流会が年に数回あり、希望する職員が5～6人出席している。法人内施設とも行き来し、アセスメントに参加している。他法人の施設からも研修に来ることがある。		
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	宿泊のお試し期間を設け、徐々に慣れていただくよう取り組んでいる。そのまま入居になるケースが多い。この期間に職員もその人にあった対応を学ぶことができ意義があると考えている。入院や他施設からの入居希望の場合は面接に出向いている。		
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	入居者とは日々喜怒哀楽を共にし、支えあい、寄り添って生活している。一緒にいることで学ぶことが多く、子育てや家事、季節の行事、昔の慣わし、裁縫などを教わり感謝している。また、労わってもらったり、励ましていただく場面も多くあり、職員は元気付けられている。		

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)
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	入居の際、アセスメントしセンター方式に記入していた。入居者とのコミュニケーションから希望を聞き把握している。希望や意向は記録し、また、言葉にしやすい思いは表情や声などを紙に記入し、ミーティングで話し合い本人の意に沿うようにしている。		
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	アセスメントシートには、できる事、できない事、私の願い欄があり、ケアのポイントが示されている。夜間になると雑音がなくなり意識が明瞭になる方があり、小さな願いを聞き漏らさないようにしている。これらをミーティング時に話し合い、介護計画が作られている。家族へは管理者から説明している。		
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た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	計画は1ユニット毎月3人ずつ見直し、3カ月かけて全員を見直している。日常気付いた些細なことも記録に残しカンファレンスに活かしている。カンファレンスには非番のパート職員も時間給を支払い参加している。変化があった時はアセスメントを行い、現状にあった計画を立て直している。		
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	現在は基本的に体験宿泊を2泊ほどしてもらい、利用中の介護サービスを打ち切ることなく入居に移行してもらっている。職員に看護師を配置しているため医療機関、医師との連携が図られている。通院は原則、家族にお願いしているが困難な場合はホームで支援している。		

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	往診は毎週木曜日に行われており、希望者は受診している。往診を希望しない入居者も最低年1回は検診をしている。入居時に受診、入院に関する説明がなされ、提携医療機関、緊急時、入院などに関し文書が交付されている。職員に看護師がいるためいつでも体調の相談ができる。		
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	入居時に入院、受診について説明しているが、終末期に関しては必ずしもその方針では十分に対応できないため、逐一家族に相談し各入居者の現状に対応している。その結果、家族の選択により入院するケースがほとんどなので、ぎりぎりまでお世話するものの看取りの経験はない。終末期の指針の必要性を感じ作成中である。	○	家族との早期からの話し合い、状況変化に応じた話し合いがなされているが、管理者も必要性を認めるように関係者全体の方針の統一のためにも重度化指针对策が望まれる。
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	契約書には個人情報の秘密保持条項があり、個人情報も各ユニット事務所で厳重に管理されている。個々の尊厳を損なうことのないようミーティングで話し合い、なれなれしい態度、言葉遣いに気をつけている。入居時には個人情報の開示および写真掲載の同意書を得ている。		
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	趣味の習字のために家族に連れられて毎週指導を受けに行ったり、以前から得意だった編み物を楽しんだり個性を活かして楽しんでいる。毎日の食材も職員と一緒にスーパーに出かけ、野菜、魚の目利きに力を発揮してもらっている。夜更かしや朝寝坊する入居者もあり、のびのびしたペースの生活が営まれている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は毎日入居者の希望を取り入れ、買出しに行く食材を決めることから始まる。そのためユニット毎に献立は異なる。その献立会議が日常に組み込まれている。誕生日には好みの献立を用意し、七夕には流しそうめん、夏にはバーベキューも楽しんでいる。		
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	入浴は土日でも、午前中でも可能である。曜日、時間の決まりはなく毎日入浴を楽しむ入居者もいる。最低週3回は入ってもらえるよう職員は工夫しながら支援している。介護度に合わせ職員が二人で介助する場合もある。一人で入浴したい入居者に対しては職員が脱衣所で控え、緊急時に備えている。		
(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	買い物、花の手入れ、洗濯物干し、掃除、裁縫、洗濯物たたみ、料理など各自が得意な分野で力を発揮し「生活」を支え合っている。地域の公園の花の植え替えに入居者と職員で参加し、地域にも貢献している。来客にお茶でもてなしたり、菜園の世話をする係りが自然に決まっている。		
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	外出は毎日するが、一人の職員は2人しか連れ出せない決まりがあるため、歩ける人が車椅子を押して職員が見守って散歩することもある。そのため職員は1日に何度も外出している。花見、旅行、遠足、温泉巡りとさまざまな外出が予定されている。外出できない人にはカラオケ、ホーム内での運動会などで楽しんでもらっている。		
(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	施錠しないことが方針であり、不安な家族には施錠をする他のホームの体験をお勧めしている。エスケープに対してはその原因が帰宅願望なのか、落ち着かないだけなのか、離施設願望なのか見極め、それぞれに合わせて事前に対処している。状況に応じて入居者の所在確認には特に気を配っている。		

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	3カ月に1度避難訓練をしている。夜間、早朝の訓練もそれぞれ計画、立案し実行後は必ず反省会を開き次回に活かしている。災害時用に氏名、連絡先、病歴、認知の程度、服用薬を明記した防災カードを各自携帯できるよう作成中である。水、米、および紙コップ、皿、ラップ、洗剤、紙おむつなども備蓄されている。		
(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	栄養士が献立に関与していないがパソコンの栄養管理ソフトを利用している。血液検査の数値で栄養状態など看護師とも相談し管理している。食事の量にムラがある場合は代替食を提供している。水分は1日1ℓを目安にしているが、足りない場合は汁物やゼリーで対応している。		
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	廊下は広く、車椅子同士がすれ違うことを想定して設計されている。広いリビングには畳敷きの区画があり日向ぼっこしながら洗濯物たたみに活用されている。ソファ、ベンチも置かれ思い思いの場所で寛いでいる。採光、換気に気配りされている。		
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	タンス、ラジカセ、家族の写真、自分で作ったビーズ細工、誕生祝いなど各自思い思いの品を持ち込み個性があふれている。各居室にクローゼットがあるため綺麗に片付いており、テーブルと椅子2脚を持ち込んでも狭さは感じなかった。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。