

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	2371301116
法人名	有限会社 ハピネス
事業所名	グループホーム ハピネス吉根
訪問調査日	平成 19 年 12 月 4 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 22 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せん。
 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	2371301116
法人名	有限会社 ハピネス
事業所名	グループホーム ハピネス吉根
所在地	名古屋市守山区木枯梗平二丁目2212番地 (電話)052-736-8631

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12月4日	評価確定日	平成20年1月22日

【情報提供票より】(19 年 9 月15 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 6 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	18 人	常勤	6 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 6

(2)建物概要

建物構造	重量鉄骨	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)	35,700 円	その他の経費(月額)	38,700 円	
敷 金	無			
保証金の有 (入居一時金含む)	105000円	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 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(9 月15 日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	7 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 84 歳	最低	60 歳	最高	100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	千種さんクリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新興住宅街の中にある2ユニットのホームである。職員は利用者の日課となっている散歩に付き添い、調理・洗濯など日々活動意欲を触発してもらえるような声をかけている。週に1度は移動パン屋さんが来て、利用者が自分で好きなパンを選び買うことができ、楽しみの一つとなっている。他にもカタログ通販の利用で、日常品などを購入し楽しんでいる人もいる。介護計画は、定期的な見直しの他、職員が気付いたことや体調変化などがあるときにはミニカンファレンスを頻繁に開き、家族にも相談しながら良いものができている。定期的な協力医の往診や歯科往診もあり健康にも留意したホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善点は介護計画の見直し等である。職員が利用者の担当を決め、担当ごとにミニカンファレンスを頻繁に開くことで気付きが多くなり、それを参考に介護計画書を作成するようになった。また介護計画は変更点や注意点等、文字の色を変えとても分かり易くなっている。
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)
	自己評価は職員のミーティングなどで少しづつ話し合い全職員で取り組んだ。
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)
	推進会議は2ヶ月毎に開催している。内容はホームの行事報告などであり出席者は自治会長、医療関係者、福祉事業関係者、利用者家族である。意見交換が少ない中で出された要望は職員で検討して改善している。
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)
	月1回「ハピネス通信」を送付している。ホーム行事や連絡事項などのほか、各人の健康状態や日常の暮らしぶりを記入する欄がある。家族の来訪時や手紙で要望や意見、苦情を聞いている。それを職員で話し合い改善できるものは早急に行っている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	新興住宅地で若い世帯が多く、昼間留守家庭が目立つが、毎日の散歩で出会う近隣の住人に挨拶をしていくうちに、畑の作物やお花を頂いたりしている。また「子ども110番」を掲げたり、町内会に入会して、盆踊りに参加したり、地域との連携に地道な努力をしている。

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	ハピネス法人の理念は、「家庭的な雰囲気を利用者の個性を活かし日常生活を支援する等」である。事業所独自の理念は検討中である。	○	法人の理念を参考にして、事業所独自の地域に密着した理念を検討される事を期待する。
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	理念は玄関入口に掲示され、時折目にはすることはできる。職員の理解は十分とは言えない、しかし、日常の業務に反映はみられる。		
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	新興住宅地で若い世帯が多く、昼間は留守が多い。また認知症に対する理解が少ない地域であるが、「子供110番」を掲げたり地域の盆踊り参加や、町内会会長などとコミュニケーションを図るなど地域との交流を図る努力をしている。	○	近隣の人に認知症の理解をしてもらうための活動をして、地域との交流を図っていくように期待する。
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	職員は外部評価の意義は理解している。自己評価は全職員で取り組み、見直しや改善を行っている。理念の変更をしたいという意見がでて検討したが、改善までにはいたっていない。またスタッフルームが物置となっていたが改善され、整理してくつろげる部屋となった。		
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	推進会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は自治会長、医療関係者、福祉事業関係者、利用者家族である。内容は事業所の報告、などで毎回意見はあまりでない。その為ホームから苦情などはないか発言を促すなどして地道な努力をされている。		

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	区役所の生活保護課に行く機会はあるがその他にはこちらからの働きかけはしていない。		
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	家族の来訪が週1～4回ぐらいある。また月1回「ハピネス通信」を送付している。その中には行事報告、連絡事項、個々の近況報告など盛り込んでおり利用者の暮らしぶりなどが大変分かりやすい内容である。金銭管理は本人にまかしているが自分で十分管理出来ない人については、家族に連絡して了解をもらい、後で清算している。		
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	職員は家族に電話を掛けることが多く、その時に意見や不満、苦情を聞いている。また月1回の「ハピネス通信」を読んで、家族から電話でいろいろ反応がある事が多いが来訪される時もある。苦情や要望は職員で話し合い検討して運営に反映させている。		
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	職員の異動は少ない。新人職員には利用者慣れてもらう迄コミュニケーションを図る時間を多くしている。その時に馴染みの職員がサポートして利用者のダメージを防ぐよう支援している。		
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	入社時には法人理念の周知を図るように、取り組んでいる。研修は職員の力量に応じた計画作成担当研修など研修の確保はしている。また勤務表を作成する際には職員に聞き、休暇の調整をし、他の研修が受け易いよう配慮している。	○	全職員が力量にあう段階的な研修計画を立て、それに当てはめてゆく方法もあり、再度検討される事を望む。
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	グループホーム連絡協議会主催の交流会や病院や介護施設の交流会にも参加して、福祉関係の人との交流がありそれをサービスの質の向上に反映させている。	○	全職員が万遍なく交流会に参加して他の刺激を受けサービスの質の向上につながる努力が必要である。出席した人は、どんな方法で伝達を図るかを検討し実施してもらいたい。

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、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	入所相談では納得いくまで話をし職員との面接、ホームの見学をしてもらっている。家族との連絡を密に取りながら、本人・家族の意向を聞きながら、調整している。	○	今後も本人・家族等とのコミュニケーションを大切にしながらのサービス利用を継続して欲しい。
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	利用者と職員は園芸・調理・洗濯などを一緒に行い、若い職員は利用者に教えられる事もある。日常生活の中に運動や漢字・計算ドリル、塗り絵、絵手紙等を取り入れ、職員と一緒に楽しんでいる。また、献立を決める際にも利用者の希望を聞き、材料・調理方法・味付け等について問い掛けたりして関係構築に努めている。		
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	居室へは馴染みの物品の持ち込みをもらっている。利用者から職員に対して、ほとんど要望が出てこないため、職員から誘導に努めている。その結果、パンの訪問販売やカタログ通販の利用をする事になり、楽しみや金銭感覚の維持につながっている。	○	これからも職員が能動的に利用者の、意思・意欲等の把握に努めそれが利用者の行動につながることを期待している。
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	家族とも十分に話し合いをしている。また話し合いが難しい場合もあるため、アンケートも実施している。それらを基にミニカンファレンスを行い介護計画を見直し作成している。		
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	2か月ごとにモニタリングを行い見直しが必要な場合や状態変化時等にはミニカンファレンスを行い、新たに介護計画を作成している。		

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)
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	希望に応じて床屋、買い物、外出、外泊等、柔軟に対応している。週1回の協力医による往診や訪問看護による健康チェック、定期的な歯科往診があるなど充実した支援がされている。		
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	入所前からのかかりつけ医への受診支援はしている。協力医の紹介で眼科や整形外科の受診の支援も出来る。また、定期的な往診と訪問看護を行い、本人・家族等の不安や相談にも対応している。		
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	協力医と話し合い終末医療についての取り組みをしている。看取りや在宅死の対応について主治医と取り決めがあり、重度化・終末期の取り扱い指針や同意書もあり、早い段階から本人・家族等と話し合っている。利用者それぞれの「ふれあいノート」で重篤時・緊急時の対応の確認をして支援している。		
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	言葉遣いに注意し、尊厳を損ねない様に対応している。介護記録に個人名の記載をしない等、職員の理解・意識の向上に努めている。		
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	それぞれの体調やペースに配慮して話し掛けたりや気持ちを尊重等し、希望に沿った支援をしている。希望に沿えない場合にはわかり易く説明し納得してもらっている。		

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	リビング併設のキッチンで調理をし、耳・鼻・目で料理が出てくる楽しみを味わってもらい、手伝ってもらったりしている。時にはテーブルでお好み焼きやホットケーキを焼くなど、一緒に楽しみながらの支援もしている。		
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	声掛けをしながら入浴支援している。入所前に独居だった人は、きちんと入浴できるようになり、楽しまれているようだが職員の勤務体制により、夕方以降の支援はできておらず、夏期は週3回、冬期は週2回の曜日固定での支援となっている。利用者は納得している。また、季節感のある菖蒲湯や柚子湯の取り入れを考えている。	○	利用者の希望を聞き出し、できるだけ希望に沿った支援を検討して欲しい。また季節を楽しむ入浴の実現を期待する。
(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	日課の散歩や花の手入れ、洗濯、調理、掃除等、できることを強制せず、やってもらっている。絵手紙等以前に好きだったことを聞き出し支援しており、職員の働きかけが上手くいっている。また、職員は感謝の言葉を掛けるようにもしている。		
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	散歩は日課となっている。それぞれの希望に可能な限り対応し、買い物・図書館・床屋等外出の支援をしている。		
(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	不審者情報が多く、防犯上の理由から玄関は施錠している。また、二階は扉を出るとすぐに階段という構造上、安全のため施錠している。	○	玄関は職員から見える位置にあり、また窓もあるので、施錠しない工夫を検討して欲しい。
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	防災訓練を年2回実施、自動火災警報機を設置する等している。	○	地域の方々の協力を得、災害対策していかれる様、今後期待する。

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)
(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	食事量・水分量は表にてチェックし、観察し声を掛けてすすめている。嗜好やアレルギー、体調不良に配慮し、食材・調理方法変更の対応をしている。		
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	不快に感じない様に音・明暗・臭い等に配慮している。共用空間に行事の写真や掲示物で季節感を出す工夫をしている。		
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	できるだけ使い慣れた物品の持ちこみをしてもらっており、各部屋様々に工夫されている。		