

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	2371200714
法人名	医療法人 並木会
事業所名	グループホームほっと館なみき
訪問調査日	平成 19 年 11 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 5 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

作成日 平成20年1月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2371200714
法人名	医療法人 並木会
事業所名	グループホームほっと館なみき
所在地	名古屋市南区内田橋二丁目4番3号 (電話) (052)691-2515

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1丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年11月28日	評価確定日	平成20年2月5日

【情報提供票より】19年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30 人	常勤	21 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋RC造り
	4階建ての 2階 ~ 4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)	42,540 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無(円)			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(100,000 円)	有りの場合償却の有無	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 1,150 円			

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	9 名	女性	18 名
要介護1	11 名	要介護2	11 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 81.9 歳	最低	67 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 山和会 山口病院	西堀歯科医院
---------	---------------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

宮の渡しから近い古い町並みの中にあり、病院を改装したグループホームである。医療法人が母体であり介護と共に医療が充実しており、法人内の研修で職員のスキルアップを図っている。ユニットごとに談話室、浴室があり、居室もゆったりしている。利用者の希望やペースを尊重して日々支援しており、職員と利用者、利用者同士が談笑したり、ゆったりと過ごしている。建物1階の喫茶「ほっと」に利用者は出かけ、地域の人達との交流もできるようにしている。

【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)
	前回の改善課題は、利用者の権利・義務の明示、運営理念の啓発である。権利・義務については重要事項説明書に記載、運営理念の啓発も行っており、改善に努めている。
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)
	自己評価の意義を理解し、ユニットごとの話し合いで改善点にも気づき取り組んでいる。評価の結果は報告し、改善に向けての検討やサービスの質の向上等に活かしていこうと考えている。
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)
	2カ月ごとに推進会議を開催している。出席者は、利用者、民生委員、主任児童委員、などである。活動状況報告書では入居者の生活状況が表にまとめられ、大変分かり易いものとなっている。助言・意見、ホームからの協力依頼等もまとめている。
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)
	毎月発行の「ほっと館だより」で行事等のお知らせをしている。ケアプラン説明時・面会時・電話等で家族の希望・意見等聞いている。苦情の受け付けもし、管理者は家族の気持ちになって職員に指示し、運営に活かしていこうとしている。
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)
	ホームの存在は地域に認知されてきている。地域の保育園の運動会見学、隣接のデイサービスの行事への参加や、ホームでも秋祭りを実施して等地域交流に努めている。また、建物1階にある喫茶「ほっと」を地域交流に役立てようとしている。

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	「私たちは、その人らしさを尊重した見守りの介護をいたします」をホーム独自の理念としている。家庭や地域で長年積み重ねてきた生活や思いを大切に、その人らしい生活への支援をしている。		
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	毎朝の朝礼時に職員全員で唱和している。また事業所内に掲示されており、職員は常に理念を目にし、それに基づく介護を心掛けている。		
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	建物外観のホーム名表示が目立つせいか、存在は認知されてきている。地域の保育園の運動会を見学したり、同一法人のデイサービスの行事に参加したり、ホームの秋祭りを建物1階で実施したりと地域との交流に努めている。	○	今後は、地域の小学校の行事にも参加していきたいと考えている。来年の秋祭りには地域に案内を出したり、1階の喫茶「ほっと」のチケットの地域配布を考えている。今後の取り組みと更なる交流を期待する。
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	サービス評価の意義・目的の理解はされている。今回の自己評価は各ユニットごとにミーティングで話し合い、計画作成担当者がまとめ、作成している。また、外部評価の結果は、ミーティングで報告し話し合いをし、改善に取り組んでいる。	○	行事に参加した事がきっかけとなり、職員の意識改革につながった例があるので、評価結果を職員が意識し共有する事によりそれを活かした積極的な改善につながっていくことを期待する。
		○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	運営推進会議で出された意見や要望を職員会議で報告し、検討している。また、運営推進会議において喫茶「ほっと」のチケット配布をお願いし、地域交流に努めている。	○	運営推進会議で、意見・要望が活発に出されるよう常に働きかけ、出された意見・要望について検討した事を積極的にサービス向上へ活かしていくことを望む。
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	南・瑞穂などの区役所へホームのパンフレットを持参し、状況報告をしている。	○	ホームの考え・状況報告や相談、助言を受けるなどしていきながら役所との関係作りに努め、連携が図られることを期待する。
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	月1回発行の「ほっと館だより」や金銭管理については、預り金出納報告書等での報告や、利用料が現金払いである為、支払い時にも生活の様子を併せて報告している。それ以外にも、ケアプランの説明時や面会時に、また電話でも必要に応じて報告している。		
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	ケアプラン説明時や面会時、電話等で家族の希望・意見等を聞き出している。苦情の受け付けもしており、管理者が家族の気持ちに立って話しを受け止め、職員に指示し運営に活かそうとしている。		
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	3つのユニットの合同レクを設け、利用者と職員が交流できる機会を作っている。また、食事時に新しい職員を紹介し、利用者とのコミュニケーションが取れるように心掛けている。		
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	事業所内外の研修や資格取得のための講習会等、受講ができるように勤務調整をし、支援をしている。	○	全職員それぞれの段階に応じた研修受講計画の作成および研修受講の機会が得られるように支援を期待する。
		○同業者との交流を通じた向上			

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)
11	20	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	問い合わせがあればホームページの情報を提供しているが、他事業所との交流はほとんどない。	○	今後は地域の他事業所とのネットワーク作りや学習会等の交流機会を持ち、質の向上を図っていくことを期待する。

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	本人や家族とよく相談して納得してもらい入居となるように、2～3日の体験入居を行っている。入居後は職員が他の利用者と馴染めるようにサポートしている。		
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	利用者のそれぞれの得意分野を活かしおやつ作りや調理の盛り付け、掃除など行ってもらい、職員はその時々にとちよつとした生活の知恵をおそわる事がある。また日常の会話の中で悩み相談をしていいアドバイスをもらう事もある。		
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	職員は日常の会話をゆっくりとかわしその中から本人の意向や期待の把握に努めて、本人の意思に出来るだけ添うよう支援している。		
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	介護計画書はセンター方式を参考に独自に工夫して利用者の状況がわかり易く作成してある。毎月1回職員会議を開催して利用者に関する意見交換を行い、また家族にも要望などを聞き、それを計画書に反映させている。		
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	介護計画書は3ヶ月毎に評価を行い見直しをしている。利用者の状態変化が見られる時には職員はミーティングを行い、計画書の見直しを行っている。どちらも家族にサインをもらい、支援内容がわかり易く作成してある。		

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)
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	利用者の入居前のかかりつけ医の通院は家族の付き添いとなっているが、家族の対応が出来ない時には職員が付き添いをしている。又協力医である、隣接している同法人病院の付き添いも行うなど柔軟に支援している。		
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	職員はかかりつけ医とグループホーム及び協力医の関係を調整し、適切な医療を受ける事が出来るように支援している。		
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	契約時には重度化対応は行わないと説明し家族は了解している。その為利用者の状態に重度化の徴候があれば、状況に応じて家族に体調の変化を頻繁に報告し対応を相談している。家族にはかかりつけ医と話し合いを進めてもらい、必要ならば他の施設を進める時もある。		
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	家族に契約時に個人情報の取り扱いについては同意を得ている。また職員も個人情報保護に関する誓約書にサインしている。調査訪問時、職員は利用者に対して、個人の誇りやプライバシーを損ねるような対応はしていなかった。		
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	利用者の1日の流れはあるが、その日の気分により変更する時もある。職員は利用者の希望やペースを尊重して日々支援している。		

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	職員も利用者と同じ食事を一緒にとっている。平日は厨房で作っており、栄養士が献立を作成している。日曜日は職員と利用者と一緒に、何が食べたいか話し合い決めている。		
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	入浴は13時30分ごろから15時30分頃となっており、利用者は1日置きの入浴となっている。入浴は一人でゆっくりと入っている。	○	今の所利用者より毎日の入浴の要望はないとのことだが、3ユニットのホームの特徴を活かし、入浴したい時に入れるように検討される事を期待する。
(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	食事の手伝いや食器の後片付け、ホームの掃除など利用者が進んで行っている時や、職員がお願いしている時があるが共に気晴らしの支援となっている。		
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	外出は近隣の散歩や用品の買い物にでかけている。少人数での外出となり毎日ではない。利用者で外出の好きな人には出来るだけ回数を多くするよう工夫している。		
(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	鍵はかけている。利用者が外出希望がある時は職員と一緒に出かけるなどの配慮はしている。	○	ホーム裏には堀川があり、自動車や自転車などの交通量も少なくはないが、鍵をかけることにより、職員が安心感を感じず利用者の外出願望に気付くことをこれからも期待する。
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	消防署職員の協力を得て避難訓練を行っている。先回は昼間厨房から出火を想定して行い利用者の安否確認や、避難経路の確認などをした。また消火器の使い方も利用者と職員が共に練習している。今後、夜間や震災などの訓練も行う予定がある。		

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	食事は隣接した同法人の栄養士が献立を作っており、栄養バランスは概ね取れている。また個人の嗜好も考慮して出来るだけ食事が取れるよう配慮している。食事、水分摂取量は細かく一人ひとりの記録がある。		
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	居間、台所、食堂は1フロアとなっている。利用者はソファでくつろいでいる人や台所にたち食器の後片づけをするなど、思い思いに自由な空間となっている。通路にはクリスマスの飾り付けなど行事や季節を感じることが出来る様配慮されている。トイレや浴室も利用者にとってこころよい場所作りがされている。		
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	居室はベッド、たんす、仏壇や写真等が置いてあり、整頓された清潔な部屋である。本人にとって居心地のよい部屋となっている。		