

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371401395
法人名	有限会社タグ
事業所名	グループホーム ゆう
訪問調査日	平成 20 年 2 月 29 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 2 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

**○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	2371401395
法人名	有限会社タグ
事業所名	グループホーム ゆう
所在地	愛知県名古屋市緑区桶狭間北三丁目111番地 (電話) 052-625-1567

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	〒453-0021 名古屋市中村区松原町1-24 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成20年2月29日	評価確定日	平成20年4月2日

## 【情報提供票より】(20年2月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 2月16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	28 人	常勤 9人, 非常勤 19人, 常勤換算	13.4人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2 階建て	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)	68,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費18,000円管理費17,000円	
敷 金	100,000 円			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 136,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	430 円
	夕食	570 円	おやつ	150 円

### (4) 利用者の概要(2月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79.8 歳	最低	67 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	桶狭間病院、おけはざまクリニック、愛光整形外科病院
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム「ゆう」は、名古屋の南部に位置しており、近くには、大高緑地公園があり、自然に恵まれた良い環境にある。また、桶狭間古戦場もあり、歴史的にも由緒のある街並みと、閑静な新興住宅地と新旧の良さを併せ持つ地域にある。当ホームの向かいには、関連のグループホーム「よろこび」が建っている。また、建物は大きな震災にも耐える最新の耐震・耐久性建築で建てられた2階建てのモダンな2ユニットのホームである。ホームの理念に基づく運営方針は、管理者が日々の朝礼や職員会において、職員に話している。職員は、理念を毎朝の朝礼時に唱和し、理念の具体化に向けた取り組みを行っている。ホームの説明会、ホーム便りを通して、グループホームの運営理念等の啓発に積極的に取り組んでいる。グループホーム職員と利用者及び家族との信頼関係を築けている理想のグループホームである。

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>利用者の状態変化に応じた、介護計画の見直しや、具体的な個別の記録の整備が、前回の評価での改善課題であったが、現在は、すべての職員で検討して改善に取り組んでいる。今後も引き続きの取り組みを期待したい。</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>職員全員で自己評価を行ったことにより、取り組み課題・改善点を職員全員が理解し、更なるサービスの質の向上に繋がっている。</p>
	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か月に1度、運営推進会議を開催している。会議の内容は、利用者の生活状況・身体状況や行事の内容などを報告している。また、会議での検討事項は、行事の内容や外部評価結果の改善事項について等であり、会議では具体的な議論を行っている。</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>家族が利用者に面会に来られた時に、話し合いの機会をもっている。意見・不満・苦情を聞き取ったことは、全体会議で検討して改善・反映に努めている。また、月に1回の「ゆう便り」で生活の様子、健康状態、金銭出納、職員の移動、行事内容を知らせしている。体調の変化については、随時連絡を行っている。</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>ホームは、町内会に加入しており、積極的に行事(敬老会・神社の清掃・盆踊り・注連縄づくり・桶狭間の歴史公開講座など)に参加している。また、地域の小・中学校の行事(合唱コンクール・福祉の話)や警察と連携(こども110番の家)を設置して、地域に根付いた、ホームとしての対応を目指している。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	地域の中で、自宅のように楽しく安心して暮らしていけるように、地域との関係性を強化していくことに努めている。従来の運営理念に、「ここ桶狭間の地で」を加えて、地域に根付いたグループホームという認識を持つようにしている。		
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	ホームでは、毎朝申し送りのミーティング後、全員で運営理念を唱和している。職員は、いつも理念に従って利用者が生活できるように考え、工夫しながら実践している。		
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	ホームでは、「グループホーム便り」を作成し、地域の回覧板に載せて頂いている。さらに、道路に面した所に掲示板があり、行事やお知らせをして、地域の人とふれあう機会を作っている。また、昨年8月に、地域住民も参加した介護教室も実施しており、地域に根付いたグループホームを目指している。	○	地域の人々への発信は、多方面にわたりされている。引き続き、地域の人々が、ホームに入りやすい工夫についても期待する。
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や目的を、全体会議で全員に周知し、自己評価も全員が記入して、サービスの質の向上に努めている。前回の外部評価の結果については、改善に向けて具体的に検討し実践されている。		
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	2か月に1回、家族や地域の方の希望をくみ取りながら、日曜日に運営推進会議を開催している。利用者の状況や行事、検討事項などを報告しながら、話し合いを行っている。現在、取り組んでいる内容についても報告し意見をもらっている。		

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	平成21年1月に、小規模多機能型居宅介護事業所併設のグループホーム開設の申請を通じて、市に活動を紹介する機会があった。介護保険法運営についても気軽に電話で相談や指導をしてもらっている。		
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合わせた報告をしている	月1回の「ゆう便り」で、生活の様子・健康状態・金銭出納・職員の異動・行事内容をお知らせしている。体調の変化などは、随時連絡をしている。		
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、それを運営に反映させている	家族が面会に来られた時に、話し合いをもち、意見や不満、苦情を聞き取った時には、記録ノートに記入して、全体会議で検討改善に努めている。		
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	できる限り、職員の異動はしないようにしている。新人職員に対しては、情報の引き継ぎを密に行い、先輩職員と同じ勤務時間帯にして、馴染みの関係を保てるように努めている。		
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	研修には、なるべく多くの職員が受講できるように、年間計画を立てて実施している。講習会や研修会に出席した職員は、全体会議で報告・発表して全職員が共有できるようにしている。		
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	ホームでは、名古屋市認知症高齢者グループホーム協議会に加盟して、研修会に参加している。同業者との交流については、地域の同業者と合同で輪投げ大会を実施している。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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 本人が安心して、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	可能な限り、本人や家族に事前に見学をして頂いている。本人がホームに慣れるまでは、細かく様子を、申し送り対応し、本人が不安な時などには、家族と電話で話してもらい、安心感を持ってもらうようになっている。		
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	共に暮らすという視点を、職員が理解して、実践に努めている。コミュニケーションを図り、本人の気持ち・要望を素直に出し、共感出来る場面を多く持てるように工夫し、声かけに配慮している。		
<b>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</b>					
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	入居時に生活歴を聞き取り、日々のかかわりの中で声をかけ、把握に努めている。表情や動きからも真意を推し測っている。本人の思いや希望の実現等については、家族を交えて検討している。		
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	本人や家族の思いや意見を聞きながら、職員が日々のかかわりの中で気づいた事を話し合い、介護計画の作成に活かしている。		
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	本人の状況に応じて、臨機応変に見直し、実情に合ったケアが出来るように、見直しを含めた介護計画の検討については、月に1回は担当者と話し合いをして、利用者の気持ちを計画に反映している。		

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	ホームの隣に、関連の法人が運営している透析施設があり、透析患者の受け入れができる。医療面での支援を行うことができるように医療連携体制があり、職員も看護師資格者がおり、医療依存度の高い利用者も受け入れができるようにしている。		
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	受診については、本人家族が希望されるかかりつけ医になっている。受診のための通院には、家族が同行している。家族が行えない場合は、職員が代行している。協力医療機関が3か所あり、受診・通院は、職員が支援している。		
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	重度化や終末期に対しての、指針を入居時に説明し、緊急時の対応を個々に相談している。普段の生活で、重度化を遅らせる工夫を実施している。	○	医療連携がとれる状況であるので、家族との話し合いを充分に取り、重度化した場合や終末期のあり方について、更なる努力を期待する。
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	排泄等の誘導の声かけは、本人を傷つけてしまわないように、耳元で小声で言葉かけや、対応に配慮している。職員に対してプライバシーの尊重・尊厳・権利を守ること、個人情報保護については、徹底して教育している。		
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	日々の本人の気持ちを尊重し、個人のペースに合わせて支援している。利用者の趣味や特技が行えるように、必要な支援をしている。		

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)
(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	ホームでは、配食と週2回のクッキングの日があり、食べたい物の希望が、取り入れられている。調理は、配膳などを手伝ってもらい、職員も同じテーブルで会話をしながら、食事をしている。		
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	利用者の希望で週3回、男女に分かれて入浴を行っている。一人で入浴を行いたい人には、職員は声かけをして安全を確認しながら、入浴を行っている。入浴の順番も本人の希望で決めている。		
(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	利用者の個々の趣味や得意なことを、職員が把握しており、職員主導の楽しみや役割分担にならないように気をつけている。また、利用者のできることは、声かけをして頼み、感謝の言葉を忘れないようにしている。		
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	本人希望で、毎日でも散歩や日向ぼっこ、買い物ができる。月に1回は、イベント的に外食・花見・見学会などを企画して、参加していただいている。春や秋は少し遠くに外出する。		
(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	日中は鍵をかけていない。外出したそうな雰囲気を察した時は、散歩などに誘い付きそう。夜8時から翌朝6時までは防犯のために施錠している。		
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	年2回の避難訓練を実施している。非常用の備蓄も確保されている。緊急連絡網も整備されている。地域との避難訓練体制も構築され、マニュアルも作成されている。		

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	必要に応じて、糖尿病食、減塩食を提供している。透析の人は、食事・水分の摂取を記録して変化をつかんでいる。水分については1500CCを目安にして、毎食後、午前、午後、入浴後などにお茶などで摂ってもらっている。		
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	共有のリビングに季節の飾り付けを行い、季節を感じられるようにしている。また、利用者の作品等も飾り、自宅にいるような、雰囲気づくりをしている。デッキでは、天気の良い日などに、オープン・カフェを行ったりして、開放感などを楽しんでいる。		
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	入居の際には、昔から慣れ親しんだ家具などを、本人と家族で相談して持ち込み、配置などにも工夫して、居心地の良い空間づくりをしている。		