

# 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	2371001500
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム 名古屋中川の家
訪問調査日	平成 20 年 2 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 25 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	2371001500
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム 名古屋中川の家
所在地	愛知県名古屋市千種区吉津4丁目1303番地 (電話) 439-0088

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県名古屋市千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年2月12日	評価確定日	平成20年4月25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17年4月16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	17 人
職員数	15	常勤	9 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 4.2 人

## (2)建物概要

建物構造	木造	造り
	1階建ての	1階 ~ 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)	57,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(100,000 円)			
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	1,300		円

## (4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81 歳	最低	59 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	山口医院 井口ファミリー歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体は複数のグループホームを持つ法人で、当ホームはその一つである。ホームの前には公園があり、そこで四季の変化が感じられ、利用者の心の癒しになっている。管理者は「利用者の人格を尊重し常にその人の立場に立ってケアを行う」事を職員に周知させている。スタッフはその事を踏まえて、言いたいことは言い、のびのびと仕事をする事ができ、なごやかな雰囲気の中でサービスを提供している。季節毎にサービスも工夫され、暖かい季節には庭にテーブルを出して利用者全員でお茶を楽しんでいる。職員の研修は内容により研修費補助制度があり、介護能力の研鑽に活用している。利用者家族からの意見もよく聞かれるようになり職員との関係も良好である。

## 【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)
	利用者が居室を間違えることが多いため、ネームプレートに個性的な飾り付けを工夫した。また、スタッフのレベルアップを図る目的で研修の機会を増やしている。
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)
	全員の意見が自己評価に反映するように、フロアごとに評価表を渡しそれぞれ各項目について評価をした。また、個人では気が付かないところは、スタッフ同士で話し合った。
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)
	今までは開催できていなかったが、ホームの発展のためにはさまざまな意見の反映がのぞましい事を考えると2月に行う予定である。
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)
	家族からの苦情や要望が言いやすい雰囲気を作り、出された家族からの意見等は管理者やスタッフ間で話し合い善処できるように努力をしている。
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)
	お祭りには神輿がホーム前に立ち寄ってくれるなど、地域の人々にホームの存在を知ってもらうように努めた成果が現れている。また地域の名手による尺八の演奏その他を、ボランティアとして受け入れている。

## 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)
<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	人格を尊重し常にその人の立場に立ち、明るく家庭的な雰囲気のところをかけるということを理念として掲げている。	○	地域密着型サービスを行う事業所として、さらに地域に根付いたものをつくりたいと職員の中で検討中である。
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	利用者一人一人のケアを考えるときの方向性を明確に示したものであると考え、職員には面接時に具体的に説明している。常に理念の共有を図っている。		
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	地域の人々には知られている。町内会にも入会しており、お祭りの時に意識してホームに立ち寄ってくれる。ボランティアは2ヶ月に1回尺八の演奏を受け入れている。	○	存在をわかってもらっているので、これからも積極的に行事に参加するなどの努力をされたい。
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	自己評価についてはフロアごとに渡して、スタッフ同士で話し合った。外部評価の結果について改善した点として、スタッフの研修の機会を増やし介護の力量をあげる努力をしている。また、各個室のネームプレートを自分の部屋であるとわかりやすいように飾り付けをした。		
		○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	運営推進会議は今まで行ってなかったがホームの発展性を目指す時、構成メンバーを選び意見交換をする事の意義は大きい事を考え2月17日には行う予定である。	○	運営推進会議への参加を呼びかけ、ぜひ実施されたい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	生活保護の利用者がいるので職員は市町村窓口に行くことがあり、相談をしている。	○	さらに事業所の理解を深めるためにも介護保険課の窓口で相談等をされたい。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	金銭については、家族の面会時に職員はレシートと照らし合わせながら説明をしている。各利用者の様子はそのときに報告をしている。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	利用者から家族に生の意見を伝えやすいように面会は個々の部屋でもらっている。その後スタッフは家族から意見を聞いている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	新しいスタッフが入る場合も挨拶を始め、利用者との関係作りができるようにベテランの職員が付き添い、馴染んでもらうまで努力している。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	法人内の研修の充実を図ると共に市の研修にも参加するようにしている。どのスタッフも万遍なく参加できるように工夫しているので、レベルアップにつながっている。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	同じ法人内の施設同士で交流し、サービスの質の向上を目指している。		

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、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	近隣や居宅介護事業所からの紹介があった場合、まず家族や利用者にホームに見学を兼ねて来訪してもらい、事業所の説明をしている。入居時には大方納得してもらっている。入居後は早く馴染んでもらえるように、職員は他の利用者との関係作りにも協力している。		
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	職員は料理の作り方を教えてもらったり、悩み事相談などをして励ましてもらう事もある。日常の生活の中で共に支え合う関係を大切にしている。		
<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	日常生活の中での利用者との会話の中や表情で意向を汲み取ったり、また利用者同士の会話などで情報収集している。その他にも家族からも聞いて出来るだけ本人の希望に添うよう配慮している。		
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	介護計画は日常業務の中から気付いたことや健康状態などを考慮して、月1回の定期的なミーティングを開き検討する。また担当者会議を行ったり、家族の意見も踏まえて介護計画書を作成している。	○	計画書は項目毎に作成されているが、ばらばらで把握しにくい。計画書の要点を再度点検して簡潔に見やすくされる事を期待する。
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	介護計画は6ヶ月毎の見直しを行っている。状態変化が見られる時には家族からの情報を収集したり職員ミーティングを開き検討して計画書の見直しを行っている。		

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)
<b>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)</b>					
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	職員が利用者の個人の買い物に行ったり、通院の付き添いなどを行っている。また家族が本人と一緒にベッドで泊まっていく時もある。		
<b>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</b>					
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	利用者のかかりつけ医は家族が付き添いをしているが、家族の対応が難しい時は職員が行っている。またホーム協力医の定期的な往診があり、本人や家族が納得の行く支援が受けられるよう協力医との関係に配慮している。		
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	本人や家族、医師と話し合いどのような事を気をつけるのか、また医師から注意点を聞くなどをしてそれを統一するために介護計画に盛り込んだりチェック表をもうけている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報保護に関しては入居時に口頭で説明しており家族から同意も得ている。職員は日常業務の中で利用者を敬愛し、プライバシーを損ねるような言葉はかけていない。		
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、編み物、読書、テレビ観賞、折り紙など1日の過ごし方は本人の意思を尊重したものとなっている。それを職員が見守り希望に合うよう支援している。		

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)
<b>(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</b>					
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	食事のメニューは殆ど職員が決めているが時折利用者に相談している。調理は味付けのアドバイスなどを受けたり、参加できることは手伝ってもらっている。一部の職員は同じ食事を一緒に食べて利用者の食べこぼしなど、さりげないサポートもしている。		
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	入浴は毎日午後からとなっている。利用者で1日置きと決めている人や気の合う人と一緒に入浴する人、また浴室でリハビリを行う人もいる。いずれもゆったりと楽しく入浴している。ほとんどの人は入浴拒否はないが、そのような場合は時間をおいて誘ってみたり、利用者に体重をはかろうとってその時に入ってもらうなど工夫している。		
<b>(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</b>					
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	利用者は2～3日毎に食材の買い物に行ったり、洗濯物たたみは自分の物は自分でたたんでいる。配膳や後片付けなどもすすんでされている。職員は利用者のできる範囲の役割、楽しみを把握しそれを行ってもらおうよう配慮している。		
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	食材の買出しや、天気の良い日は近隣の神社や公園などへ散歩に行っている。正月に初詣に行くなど戸外に出かけている。温かくなると玄関前にテーブルを置きそこでお茶などを飲んで楽しみ、外出気分を味わったりもする。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	夜間以外は鍵はかけていない。職員は外出したい気配の人を見つけた場合一緒に外出している。利用者で外出願望の強い人が鍵をかけないことにより精神的に落ち着き、不穏になる事が少なくなった。		
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	毎月5日に避難誘導など点検しているが、避難訓練は2月に予定している。	○	地域住民や利用者と共に、全員が速やかに避難できるよう訓練をされることを期待する。



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)
(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	栄養は概ねバランスよく取れている。利用者の食事量、水分摂取量はチェック表があり記録されている。食事は食べ易いように一口大に配慮している。		
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	リビングからは公園が見え四季を感じる事ができる。また利用者が作成した切り絵などが飾っており、ホーム行事の時の写真も飾っており利用者はそれを時折見ている。浴室、トイレいずれも居心地よく過ごせるよう支援している。		
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	居室には仏壇、テレビ、孫が来訪時に使用するゲーム機、若い頃の写真、孫の写真などや図書館で借りてきた本など利用者の馴染みの物があり、居心地よく安心して過せる居室となっている。		