

# 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	2370101210
法人名	(株)グループホーム
事業所名	グループホーム吹上の杜
訪問調査日	平成 20 年 3 月 26 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 30 日
評価機関名	福祉総合研究所(株)

**○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	2370101210
法人名	(株)グループホーム
事業所名	グループホーム吹上の杜
所在地	名古屋市千種区小松町7丁目14-1 (電話) 052-733-9411

評価機関名	福祉総合研究所(株)		
所在地	名古屋市千種区内山1丁目11-16		
訪問調査日	平成20年3月26日	評価確定日	平成20年4月30日

## 【情報提供票より】20年3月7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 7 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 5.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 階建ての 1 階 ~ 3 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)	59,200 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
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	有	
食材料費	朝食	350 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	1,350 円		

### (4) 利用者の概要( 3月 7 日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 79.4 歳	最低	48 歳	最高	88 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	吉田病院・千種さんクリニック・八木内科・めぐみ歯科
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地にあるレンガ造り風の3階建てホームである。1階にはリビングや食堂、スロープ付きの大浴場があり、車椅子対応のできる浴室は、気の合った利用者同士がゆっくりと入浴を楽しむことができる癒しの場となっている。2・3階は白を基調とした居室で、木の扉の入り口にはインターホンが設置され、プライバシーが尊重されている。ワンルームマンション風の室内にはミニキッチン・洗面所・トイレ・シャワー室やエアコンの設備がされ、ベッドおよびナースコールも設置されている。家族の宿泊にも気軽な環境である。また、口腔ケアや針・灸・マッサージ、筋力トレーニングなど、心身機能の取り組みが実践されている。管理者や職員は利用者を家族のように思い、利用者の気持ちを第一に考えて一人一人のペースにあわせた無理強いをしない支援を心掛けている。

## 【重点項目への取り組み状況】

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>運営理念は玄関に掲示されて職員及び来客にもわかるように改善されていた。地域に対してもホームの行事や運営会議への参加の呼びかけを行い、理解や協力が得られるような取り組みが行われている。基本的な入浴回数の変化はないが利用者の状況に合わせて臨機応変に対応に努めている。</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>サービス評価の意義や目的を職員や家族に伝えている。外部評価の結果を全職員に報告し、改善すべき点を話し合い、サービスの質の向上につながるような取り組みを行いたいと思っている。</p>
重点項目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>定期的な運営推進会議は行われていない。地域に対して積極的な働きかけを行った結果、町内会長と、民生委員の参加を得て情報交換を行った。今後は定期的に開催して、家族や地域の人達に施設の理解や協力が得られるように努め、サービスの向上に活かしていきたいと思っている。</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>利用者の状態等は些細な事でも逐一報告するように努めて、随時電話や手紙などで知らせている。不満や要望などいつでも気軽に話してもらえるように訪問時等に管理者や職員から声を掛けている。改善すべき点は全職員で話し合い、意見を反映できるように取り組んでいる。</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>町内会に加入して地域のお祭りにも参加したり、買い物や散歩時に近所の人と挨拶や立ち話をしている。今後は、グループホームで行われる落語やコーラス、手品等のボランティアを招いての行事等に地域の人や家族に参加してもらえるように努め、地域との交流を深めて連携を図って行きたいと考えている。</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	法人内の3つのグループホームが同じ気持ちでケアに取り組もうという思いで理念が作られている。玄関にも掲示され、職員や来客にわかるようになっている。	○	法人内の理念はあるが、地域密着型サービスおよび特色を踏まえた、地域にも職員にも浸透するようなホーム独特な理念をつくりあげられることを期待する。
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	玄関や申し送り場所にも理念が掲げられ、共有できるよう努めていたが、文章が難しい事もあり、理念を把握できていない職員もいる。	○	管理者は職員が理念を把握できる様に申し送り時やカンファレンス時にわかりやすく具体的な説明及び検討を行い、全職員が理念を共有して実践に向けて日々努力する事を期待する。
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	町内会に加入して地域のお祭りにも参加している。地域に対して積極的な働きかけを行った結果、交流が始まり、情報交換が行えるようになった。今後も地域との交流を大切にしたいと考えている。		
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	サービス評価の意義や目的を職員や家族に伝えている。管理者は、外部評価の結果を全職員に報告して改善すべき点を話し合い、サービスの質の向上につながるような取り組みを行いたいと思っている。		
		○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	定期的な運営推進会議は行われていない、今後は定期的で開催していき、家族や地域の人達に施設の理解や協力が得られるよう働きかけて、サービスの向上に活かして行きたいと考えている。	○	今後は、定期的な運営推進会議を行い、地域団体・地域の行政機関・地域包括支援センターやその他地域の人達も地域の理解や協力が得られるような交流を深めて欲しい。

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	○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	区役所の介護保険の担当者や生活保護係の担当者とは施設の情報交換を行っている。	○	今後も、市町村担当者との連携を図り、サービスの質の向上に取り組む事を期待する。
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	利用者の状態等は些細な事でも逐一報告するように努めて随時電話や手紙などで知らせている。面会時には日常や行事の写真を一緒に見たり、健康状態や生活の様子を話している。職員の異動時には手紙で報告している。金銭管理は出納帳に記入して管理者・施設長と経理が確認して一ヶ月に一度家族に報告し		
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	家族には手紙や訪問時に問いかけて何でも言ってもらえるように努めている。不満や要望などもいつでも気軽に話してもらえるように管理者や職員から声を掛けている。改善すべき点は全職員で話し合い、意見を反映出来るように取り組んでいる。		
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	利用者には二週間位前には異動時の話を伝え混乱したり、不穏にならないように努めている。異動した職員には一ヶ月に1回は訪問してもらったり、法人内の行事で気軽に会えるような体制作りをしている。		
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	事業所内では月に一回勉強会を行い、ケアの統一化やスキルアップの場を設けている。ターミナルケアや認知症ケアの外部研修の案内は全職員に伝達して、自主的に参加してもらい、研修内容を申し送り時に報告してもらっている。		
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	地域の同業者との交流は殆どないが、管理者は月1回法人内の管理者会で他のグループホームの管理者と情報交換や困難事例の検討会を行っている。	○	サービスの質の向上にむけて地域の同業者との交流が持てるような取り組みを期待する。

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)
<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	本人と事前にゆつくりと話し、これまでの生活状態、希望を聞き、求めている事や不安な事を知る。家族の要望も聞き、見学に来て雰囲気を知ってもらう。全職員で話し合い、利用者が安心して生活できるフロアの位置、居室の位置に配慮している。就寝時に不安を訴える利用者に対してはじっくりと話を聞いたり、落ち着くまで一緒に過ごして安心して眠りにつけるような支援を行っている。		
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	話す機会を持ち、悩みを共感することで、利用者の気持ちを楽にするように努めている。		
<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	思いや暮らしの希望を日々のかかわりの中で観察、把握している。意思疎通が困難な人でも、表情、しぐさを観察して、意思の理解に努力している。家に帰りたい願望の人には、「あなたはここに必要で助かっているからいて欲しい」と具体的に話している。		
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	利用者・家族の思いや意見を聞き、全職員でカンファレンスを行い、モニタリングで得た事を交えながら、意見交換を行って、介護計画を作成している。		
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	毎日の中で、職員は介護計画に沿ったケアを実施している。状態等が変化した場合は、定期外でもカンファレンスをして意見交換を行い、新しいニーズに即した介護計画書の見直しをしている。1:1または、1:2の担当制にしてからは、月一回のカンファレンス時には、利用者の要望や細かい状況の変化を把握できるようになった。援助目標が達成した時には、新たな目標に向かって利用者・家族や関係者を交えた情報交換をしている。		

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	希望があれば、口腔ケア、鍼灸師によるマッサージ、訪問歯科治療や訪問理美容等のサービスが受けられる。緊急時の通院や送迎を行っている。協力病院以外の受診には家族に協力をお願いしたり、職員も一緒に付き添い、体調や日常の様子を説明している。		
<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、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	月二回の内科往診を対象者を半分に分けてみてもらう事により、現実には毎週往診されている。週一回の口腔ケア、月一回の歯科治療や月～金のリハビリ希望者に対して応じている。本人や家族が他の病院を希望される場合はそれに対応している。		
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	契約時に重度化、ターミナルケア対応指針の同意を家族からもらっているが、早い段階からの医療的な内容の話し合いは行われてはいない。	○	事業所としてどこまでの医療的対応できるのか、具体的な内容を決め、利用者や家族の同意を得て欲しい。
<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	利用者の個人情報の取り扱いは職員間で徹底している。利用者の誇りや尊厳を大切にした対応を心掛けている。		
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	花を生けたり、庭に作った畑の水やり等、得意分野を活かした役割を果たしている。職員側の考えによる支援もあるが、レクリエーションや生活活動は無理強いないように一人一人の調子や気分配慮して利用者のペースに合わせた支援を行っている。		

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>(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	メニューに関しては、大きく肉の日・魚の日・中華の日等と決めている。調理方法については利用者と話し合っている。好き嫌いを職員が把握して材料を選んだり、作り方を工夫し食事が楽しみになるようにしている。職員は利用者と一緒に準備や片づけを行ったり、一緒にテーブルでゆっくりと会話を楽しみながら、食事時間を過ごしている。		
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	入浴は基本的には週二回となっている。午後のゆったりした時間に利用者のペースに合わせて入浴を楽しむことができるように支援している。体調やバイタルサインの状況を見て、入浴ができないときは清拭に変えている。足浴は希望に応じて随時行っている。		
<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	午前、午後、夕方に集まって行う体操を皆楽しみにしている。職員は、日々の会話の中から利用者の楽しみごと、役割としてできる事を見つけるように心掛けている。		
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	利用者本人の希望により散歩、買い物、喫茶店等へ出かけて折々の季節を感じる事が出来るような支援を行っている。		
<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	玄関は、朝8時から夜8時まで常に鍵が開いており誰でも自由に入出りできるようになっている。フロアに行く戸は、開くと音楽が鳴るが鍵はかかかっていない。利用者が外出しそうな時は安全面に配慮して一緒についていく等、さりげない支援を行っている。		
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	計画中であるが、まだ実施には至っていない。	○	昼間・夜間共に災害があった時、誰に連絡し支持を受けるか等の連絡網やマニュアルを早急に作成し、全職員に周知徹底されたい。消防署の指導、協力や地域との連携を図り、避難訓練も早いうちに実施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	食事や水分の摂取状況を毎回チェック表に記録し、職員が情報を共有したり、利用者の体調の管理に役立てている。往診時に血液検査を定期的に行う事により、栄養状態の把握に努めている。		
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	リビングや食堂・浴室のある一階のフロアは何処からでも利用者や職員の動きがよく分かる。落ち着いた雰囲気や清潔感が漂っている。花が好きな利用者が多いので、季節感や香りが感じられるように、玄関や居間に花が飾られている。就寝時以外は利用者全員が居心地よく過ごすことができる場作りがされている。		
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	室内にはキッチン・洗面所・トイレ・シャワー室やベッド・エアコンがあり、ナースコールが備え付けられ、ワンルームマンションのようなゆったりとした居室となっている。光や風通しの具合も良い部屋は、利用者と家族とが話し合って過ごし易い工夫がされている。	○	自分の部屋と分かるように名札等に利用者固有の飾り付けがされ、迷わずに居室に入ることができるように工夫されたい。