

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	2371601226
法人名	株式会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム ひらばり
訪問調査日	平成 20 年 3 月 8 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 17 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	2371601226
法人名	株式会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム ひらばり
所在地	名古屋市天白区天白町大字平針字黒石2878-110 (電話)052-800-0026

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1-11-16		
訪問調査日	平成20年3月8日	評価確定日	平成20年5月17日

【情報提供票より】(20年2月23日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	7 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 7, 1 人

(2)建物概要

建物構造	木造	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)	45,700 円	その他の経費(月額)	26,565 円	
敷金	有(137,100 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(137,100 円)	有りの場合 償却の有無	有	
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		1,365 円	

(4)利用者の概要(2月23日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	7 名	要介護2	1 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低	65 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	三崎クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

新興住宅地の一角にあるホームで、開設して2年経つが周りはまだ緑も多い閑静な場所である。新興住宅地であるがゆえに、若い世代の家族も多いため、回覧板を使ってホームで採れた野菜を取りにきてもらったり、日々の散歩や買物の折に積極的に声をかけて顔なじみになるなど努力している。ホーム1階には畳み敷きの居間や、各居室の前にそれぞれの思い出の品を飾る「思い出BOX」が置いてあるなど、こだわりを持った工夫がされている。高齢者福祉に情熱を持って取り組んでいる代表者のもとで、ホームの理念である「あなたが主役」を踏まえながら、利用者同士で「ありがとう」と言い合える支援を、職員は一丸となって取り組むよう意識して行なっている。焦点をあてた介護計画を立てる為、その人らしさを引き出す為の独自の介護記録として「観察メモ」を職員全員が記入し、ミーティングや家族・担当医を招いてのカンファレンスなどで活用し、利用者本位の介護計画を作成している。外出に関しても利用者の思いを尊重して、美術館・本屋・洋品店へ出かけたり編物教室へ通ったりと、行きたい所があれば計画を立てて実行している。職員の研修にも積極的にパート職員も研修に参加しており、研修費用は会社負担の場合もある。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回の改善課題の1つとしては栄養バランスの偏りだったので、1日に30品目摂れる献立に取り組み実施している。もう1つの改善課題は地域との交流であった。それについては回覧板で「ホームで採れた野菜を取りに来て下さい」と伝えて、立ち寄りってもらうなどの交流を図っている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価は、職員全員に用紙を渡してそれぞれに記入してもらい、それを管理者がまとめた。評価を活かして改善点と今後の取り組みについて職員で話し合い、サービスの向上を図ろうとしている。
重点項目②	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) 運営推進会議は2ヶ月に1回開催されている。出席者は町内会長、家族・利用者はもとより、ホームのかかりつけ医や知り合いの福祉事業関係者も出席している。次回からは民生委員も参加予定である。内容は活動報告、前回の決定事項の確認、伝達事項などや意見をもらっている。運営推進会議で出た意見から家族会が発足し、又神社へ御神酒を奉納するなど地域への啓発にも努めている。
	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) 重要事項説明書等で苦情相談窓口を明確にし、家族に伝えている。様々な意見や相談が受けられるように玄関に「来訪者BOX」を設置している。また、職員も利用者・家族及び地域住民に気軽に相談や話しかけができるような関係作りを目指している。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 日常的に買物や散歩に行き、地域の人と顔見知りになり挨拶をする間柄である。また地域の夏まつりに参加したり、神社へは御神酒を奉納し、初詣に出かけている。以前居た利用者の家族がボランティアで時々訪ねてくれることもある。地域に根付いたホーム作りを開設以来意識して取り組んでいる。

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	グループホームの理念は「あなたが主役」を掲げている。これは地域密着型サービスを踏まえて、共同生活の中でその人らしく暮らすことができるように、地域の人と共に利用者を支えることを目指している。		
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	理念は玄関やフロアごとに掲示されている。何か問題が起こったら方向性を見つけるために理念に問いかけながら、問題の解決を図っている。		
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	自治会・町内会に加入しており、回覧板を活用してホームで採れた野菜を隣近所の人に使ってもらっている。また、買い物に出かけたり、散歩のときに地域の人と顔なじみになり交流を図っている。		
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全職員が把握し、その結果を踏まえ改善が必要になったところに関しては、管理者・職員で話し合い改善に努めている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	2ヶ月に1回開催しており、利用者・家族・町内会長・か		

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	かりつけ医・福祉事業関係者などが参加し、ホームの活動報告や意見、要望、質問、アドバイスを受け、双方で意見交換できる充実した会議となっている。そこでの意見を参考に日々の介護に取り入れるよう努力している。		

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)
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	職員が民生委員会議に出席し、ホームの考え方や実態をよく知ってもらう機会をつくっている。先日は新施設立ち上げ時の内覧会に区役所の福祉課長にも出席していただき、今後は運営推進会議に民生委員が出席する予定である。		
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	1ヶ月に1回「ほほえみだより」を請求書と共に送付している。そのたよりは職員が記入しているが、時には利用者自身が家族に向けてのメッセージを書くこともある。事務所前に「出勤ボード」を作成し、在職の職員について写真付きで分かりやすく掲示している。また家族がホームに訪れた時は、必ず近況や普段の生活ぶりを報告しており、訪問の少ない家族には状況に応じて電話連絡をしている。		
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、それらを運営に反映させている	先般、運営推進会議での意見から家族会が発足した。家族会では勉強会や懇親会を設けて、家族からの意見や要望が出しやすい雰囲気作りをしている。家族からの意見や要望を実際のホーム運営にも活かしている。		
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	法人内での異動はあるが、その際はシフト調整を行い徐々に回数を減らすようにして、利用者へのダメージが最小限に抑えられるよう配慮している。		
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	職員が自発的に研修を受講できるように「研修受講届」があり、会社が認めた場合は費用を会社が負担する体制をとっている。研修は出勤扱いとなっている。パート職員もチームの一員として研修会議等には積極的に参加している。研修レポートは全職員が閲覧できるようにファイリングされている。		
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	全国GH協会に加入し、名古屋市介護サービス事業者研修会にも出席してそこでの研修、意見交換会、情報交換会の機会を持っている。又他のホームへの見学を行い、同業者との交流を図っている。		

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)
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、家族の見学や体験入所も10日間ほどあり、納得した上で利用してもらっている。職員も本人が、安心して生活できるような環境をつくるため、入居前にその人らしい過ごし方について話しあっている。		
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	ホームの理念である「あなたが主役」を踏まえながら、利用者が他のいろいろな人達に有難うと言われる立場に立つことを願い、職員が利用者から教えてもらって有難う、という場面をつくっている。例えば食事の際の味見のアドバイス等がそれに当たる。		
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	利用者の日々の様子や何気なく言った言葉など気づいたことを観察メモに書きとめ、介護に活かしている。ある利用者の例として「バイクに乗りたい」との一言を家族に伝えたところ自宅のバイクにまたがって夢を実現できた笑顔の写真が「思い出BOX」に飾られている。		
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、担当医、鍼灸師、必要な関係者などと共に、半年ごとに計画見直しのカンファレンスを開き、利用者本位の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	半年毎の介護計画検討の他に利用者の状況に変化が生じた場合、職員はフロアーミーティングや本人・家族や医師、その他必要な関係者によるカンファレンスを開き、毎日の観察メモを活用した介護記録その他の情報を用いて、状態変化に応じた検討により新たな計画の作成をしている。		

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)
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	今回、隣接の施設オープンに際し、近隣の人、役所の担当者など幅広く招待して、ホームをPRできた。家族の訪問は多く、他の利用者の事も家族のように気にかけてもらっている。要望に応じて、かかりつけ医への通院など支援している。		
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	かかりつけ医への通院は、基本的には家族が付き添っているが、臨機応変に職員も対応している。本人をよく知る看護師が週に1回訪問し、医師が月に2回往診している。また往診日に限らず、気にかけて立ち寄ってくれる。		
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	重度化の場合や終末期の支援については医師、家族を交え、早い段階から話し合いを重ね支援の方針をたてている。職員は利用者が暁の上で最期を迎えて欲しいとの思いを大切にして、本人・家族の意思を確認し、末期がんの利用者を看取り支援した。		
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	食事の際もそれぞれの食事スタイルを尊重しており、プライバシーを損ねるような対応はなされていなかった。個人情報について職員はよく理解しており、配慮している。		
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	職員は、その人のペースを大切に考えており、「決まった時間の食事」ではなく、寝過ごした方は無理に起こさず、起床後食事をとってもらうなど、その日のその人の希望に合わせている。毎日、夜のお茶会が開かれ、アルコールも含めそれぞれ自由に楽しんでいる。		

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	献立を考え買い物、調理に至るまでを利用者主体で行っている。又、調理の仕事をしてきた視覚障害のある利用者には味見担当をしてもらい、「味見ノート」をつけ、会話内容などから日々の支援に活かしている。入居時ミキサー食だった人もフロアーミーティングで話し合いを重ね、本人の力を引き出した結果、今は箸を使い同じ食事を楽しんでいる。		
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	入居前のような入浴が続けられるように時間の制限がなく、介助の必要な利用者は同性の職員が担当している。脱衣所、風呂場にも空調設備があり、快適で安全な入浴ができるようになっている。		
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	日替わりの当番を決め、米とぎ、味見、食器洗いなど一人ひとり出来ることで役割分担している。本が好きな利用者には、読んだ本を日記に書いてもらい、それを家族との交換日記として楽しんでもらったり、去年は、利用者の一言から一泊二日の温泉旅行を実施し、協力医や家族も参加して楽しむ事が出来た。		
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	毎日の散歩、買い物は馴染みのお店だけでなく足を延ばしたりもする。日曜日はボランティアと一緒に近所の喫茶店に行っている。書店、美術館、宝石展に行ったり、コミュニティセンターの編み物教室に行くなど、その日の希望に添って支援している。		
(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	日中は玄関には鍵をかけていない。外に行きたがる利用者は、お茶に誘ったり、引き止めず一緒に出かけるようにしている。夜間は防犯のため施錠している。		
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	4月、10月の年2回消防訓練を実施している。運営推進会議でも地域に協力をお願いしている。	○	職員だけの避難誘導に限界もあり、近隣住民の参加、協力を得て一緒に訓練に取り組むことを望む。

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	水分量は、時間毎にチェックし1日分として記入、摂取できるようにしている。1日に30品目を取れるよう献立を考え、食器も利用者の状態に合わせて、使用されている。		
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	台所を囲んで居室があり、食事の匂いが各居室に届いている。畳み敷きの居間で食事をとったりくつろいだり、男子専用トイレが設置されているなど、これまで馴染んできた生活が出来るように配慮されている。		
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	仏壇、神棚、家族の写真、使い慣れた椅子や家具を使っている。入居時はテレビのリモコン等全て使い慣れたものを、と家族に依頼している。居室の前には「思い出BOX」があり、本人の手作りの品や、とっておきの写真などが飾られ、本人にとっての部屋の目印にもなっている。		