

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2370400877
法人名	株式会社 グループホーム
事業所名	グループホーム「浄心の杜」
訪問調査日	平成 20 年 4 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 2 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	2370400877
法人名	株式会社 グループホーム
事業所名	グループホーム「浄心の杜」
所在地	名古屋市西区上名古屋三丁目13番3号 (電 話)052-532-6686

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一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年4月25日	評価確定日	平成20年6月2日

【情報提供票より】(20 年 3 月 28 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 7 月 31 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 11 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 10 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート構造 造り
	3 階建ての 2 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)	35,800	円	その他の経費(月額)	40,000	円
敷金	無				
保証金の有無 (入居一時金含む)	無		有りの場合 償却の有無	有／無	
食材料費	朝食	350	円	昼食	450 円
	夕食	450	円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円				

(4)利用者の概要(3 月 28 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	2 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	66 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	千種さんクリニック 高田内科医院 めぐみ歯科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

古くからの住宅地に建てられた4階建てビル2階・3階を占めているグループホームである。1階エレベーターホールには長椅子が置かれ利用者が休憩できるようになっている。集団体操や口腔ケアに力を入れており、利用者の日常生活動作の向上を目指している。食事は利用者と職員と一緒に調理して美味しい食事が出来ている。管理者には利用者も職員も一緒に楽しめるようにしたいという思いがあり、職員からは「アットホームな雰囲気がある」という声が聞かれた。家族には利用者・職員による手づくり新聞をつくり、利用者個々のペースに合わせた生活支援の様子を知らせている。

【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) 前回評価の主な改善課題は、グループホームの理念について職員・利用者及び家族へ周知徹底を図るための方策として、理念を居間に掲示する事の示唆であった。事務所には以前から掲示されているが、利用者・家族には目に触れにくい。居間の掲示には職員の異論もあって現在改善まで至っていない。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 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すべく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。
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) 定期的な運営推進会議は行われていない。地域に対して働きかけは行っているが、なかなか調整が難しい状況である。今後は定期的に開催して家族や地域の人達に施設へ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行きたいと思っている。
重点項目③	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) 利用者の状態等は利用者と職員の手づくり新聞で報告している。不満や要望はいつでも気軽に話してもらえるように訪問等に管理者や職員から声を掛けている。また職員会議で話し合いサービスに反映できるように取り組んでいる。
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) 町内会に加入して回覧板を回したり、地域の夏まつりに参加している。地域の中学生の校外学習の受け入れや専門学校生徒によるボランティアの受け入れが行われている。地域とのつながりは今後の取り組みに期待するところである。

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	法人内3つのグループホーム管理者が話し合い、同じ方向性を持って連携・協議する考えの下に、新しい理念を定めている。それを1階玄関に掲示し、職員や来客に周知を図っている。この理念は法人の基本的な考えを示すものとして位置づけることができる。	○	法人の理念に該当するものは新たに作成されているが、各グループホームの地域性その他の特色を踏まえた地域密着型サービスの理念や基本方針が望まれる。
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	1階玄関及び各事務所に理念が掲げられ共有できるよう努めていたが、新しい理念をおおまかにしか把握できていない職員もいる。	○	管理者には理念の職員への周知徹底のため、申し送りやカンファレンスを活用して具体的な説明や検討を行い、全職員が理念を共有し、それを踏まえた日々の実践が出来るような支援を期待する。
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	町内会に加入して回覧板を回したり、地域の夏祭りには参加している。また地域の中学生の校外学習の受け入れや看護・福祉専門学生徒によるボランティアの受け入れが行われ利用者との交流が図られている。	○	積極的な啓発活動を行い地域の幅広い人達との交流が持てるような働きかけを望む。
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。自己評価については、管理者が8割方作成し、わからない部分を職員に聞いて作りあげた。前回評価の改善すべき点においては管理者交代のため改善までは至っていない。	○	自己評価を全職員で取り組んで、意義を理解して評価を活かした改善をされる事を期待する。
		○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	定期的な運営推進会議は行われていない家族や医療関係者・看護・福祉専門学校の先生に参加してもらっている。地域の人達にも参加をお願いしているが理解や協力が得られない。	☐	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・その他地域の人達にも施設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	区役所の生活保護係の担当とは施設の情報交換を行っている。	○	今後も区の介護保険課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。
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	利用者の状態等は利用者や職員の手作り新聞で報告している。家族の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。職員の異動については手紙にて報告している。金銭管理は出納帳に記入して1ヶ月に1度家族に報告している。		
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	不満や要望などは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かけている。改善すべき点は職員会議で話し合い、意見を反映す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	異動は必要最小限にとどめている。異動時は紹介から始まり、職員が2階と3階を行き来してコミュニケーションを取り安心してもらえるように努めている。入社時や申し送り時に管理者は職員に利用者に対して気をつけなければいけない点を伝えている。		
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	現在事業所では勉強会は行っていない。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、研修内容を報告にまとめ回覧している。利用者に対する態度が良くない職員には管理者が見本を示して個別に指導している。	○	事業所の勉強会を早急に行えるような取り組みを期待する。
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を行っている。	○	サービスの質の向上に向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	ケアマネジャーから相談を受けたら、本人や家族に見学に来てもらいホームになじめるかどうか雰囲気を見てもらう。入居希望者には申請の手続を依頼している。職員側は入居希望者の生活歴や要望を聞き納得しての受け入れをしている。入居後は他の利用者と馴染めるように見守りして時にはサポートしている。		
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	職員は利用者と日常生活でコミュニケーションを取り思いや要望などを聞いたりしている。その中で教えられる事があったり、料理の味見をしてもらうなどの場面設定をして共に支えあう関係を作っている。		
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	入居前に生活歴や日常の暮らしぶりの情報を収集しており又、日常の生活の中でコミュニケーションを図り外出の好きな人と散歩に行ったり、時には喫茶店と一緒に行って、利用者の思いや意向の把握に努めている。		
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	介護に当たっては先ず日中プラン、夜プランを立て毎日評価している。それを基に更に本人や家族に意見や要望を聞き、職員会議で検討して介護計画を作成している。	○	本人や家族の意向を反映する取り組みは評価できる。さらにその他関係者も含めたカンファレンスによって介護計画が作成されることも期待している。
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	通常3ヶ月毎の見直しは口頭でおこなっているが書類に残されていない。状態変化のある場合も職員は医師、本人、家族に聞きミーティングを開き検討しているが口頭であり、書類は見当たらなかった。	○	日中プランや夜プランなどや本人、家族の意見なども把握されているので、職員会議などの検討内容を手始めに口頭ではなく記録として残すことを望む。

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)
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	医療連携体制加算の指定は受けている。かかりつけ医への通院や理美容院などの付き添いを行なっている。		
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、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	協力医の月2回の往診があり、歯科医の口腔ケア往診も行っているが、利用者のかかりつけ医もあり、家族の付き添いが出来ない時には職員が対応している。		
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	入居時に家族には重度化や終末期に向けた説明をして指針に同意を得ている。介護が重度になった時には再度家族、医療機関との話合いを行い、ホームでできる範囲を決めて職員がそれを共有している。		
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	利用者の個人情報の取り扱いは家族に同意を得ている。訪問時職員は利用者の自尊心を傷つけるような場面はなく、人生の先輩という尊敬の気持ちを持ち日々努力している。		
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	利用者の1日の生活パターンは概ねできているが、掃除や調理、食後の後片付けなど無理強いしないで利用者のペースに合わせるように配慮している。		

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	食事は肉の日、魚の日、中華の日と分けてあるが、利用者と職員が相談しながら出来るだけ季節を感じるメニューになるよう工夫している。料理の味見や盛り付けなど、できる範囲の手伝いをしてもらって、職員も利用者と同じ食事を取り、食べこぼしなどさりげなくサポートしながら楽しく食事をしている。		
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	入浴は2階は13時頃から、3階は10時頃からとなり基本的に週2回以上となっている。他の日は足浴をする時もある。入浴は入浴剤を入れてゆっくりくつろいでもらい満足のいくように配慮している。職員は入浴拒否がある場合はその人の気持ちを理解しながらもタイミングを見計らい再度声をかけて入ってもらうにしている。		
(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	利用者はお米とぎや食器洗い、ランチョンマットの回収、新聞の受け取りなど進んで行っている。職員は外出の好きな利用者は散歩や喫茶店に行く楽しみを始め、その他日常生活の中で楽しみを見出せるようにと支援に努めている。		
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	近隣の公園に行ったり、散歩がてらパンを買いに行ったり、ドライブをして少し遠い公園に花を観に行くなど外出の支援は多い。		
(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	1階は入り口は施錠していないが2、3階入り口は施錠してある。職員は利用者が入り口で外出したい気配を感じたときには一緒に出かけている。	○	ホーム入り口がリビングから見通しが悪いため施錠しているとのことである。職員がより一層利用者の様子を把握して、外出したい理由を分析や検討をすることによって、鍵をかけない工夫ができることを期待している。
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	避難訓練は9月に消防署の指導の下で行っている。階段を使い降りたり、消火器の使い方や心肺蘇生をするなどである。1階の倉庫には水や懐中電灯の確保をしている。	○	集合施設などで他の施設との合同の避難訓練を検討しているとの事、地域への協力要請をして訓練に加わってもらえるとありがたい事である。ぜひ実施される事を期待する。

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	利用者は食欲は旺盛であり、栄養バランスは概ね取れている。水分摂取量も1日の摂取量が明確に記載されている。		
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	リビングは広く利用者がそれぞれに寛げるようにソファやテーブルが設置しており、又畳スペースもある。壁には利用者の習字や作品が飾られている。トイレや浴室も分かり易く、利用者がリビングで寛ぐ場面が多くみられる。	○	現在畳スペースは荷物置き場になっているため、畳スペースを活かせる取り組みを期待する。
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	居室入り口は手作りの個性的な表札となっており、場所間違いを防いでいる。仏壇、タンス、ベッド写真等、馴染みの物品が多く本人が居心地良く過ごせる空間である。		