

# 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
理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
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
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
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	2370301026
法人名	有限会社 名古屋シルバーサポート
事業所名	グループホーム 水草
訪問調査日	平成 20年 3月 4日
評価確定日	平成 20年 6月 4日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

### 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	2370301026		
法人名	有限会社 名古屋シルバーサポート		
事業所名	グループホーム 水草		
所在地 (電話番号)	名古屋市北区水草町一丁目46番地の1 (電話) 052-917-5115		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年3月4日	評価確定日	平成20年6月4日

## 【情報提供票より】(平成20年2月11日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	29 人	常勤 13人, 非常勤 16人, 常勤換算	22.4人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	40,000 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 60,000 円 無	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
	日額	1,500 円		

### (4) 利用者の概要(2月11日現在)

利用者人数	25 名	男性	6 名	女性	19 名
要介護1	8 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	5 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.2 歳	最低	72 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	千種さんクリニック、服部外科、済生会病院、福德水谷歯科
---------	-----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者が着任して3年目を迎え、管理者の理想とすべきホームが形になりつつある。「自分たちが入りたいホーム」創りを目指し、職員一人ひとりに「その時に何が必要か」を考えて行動させ、質の高いケアを要求している。職員に与えられた自由度は高いが、半面それに見合った責任も要求されている。教育や研修についても、自己啓発に任されている部分が多い。参加職員に偏りが生じてしまうことはいたしかたないが、これも職員育成過程での有効な一手法であろう。職員のチームワークがいいことから、家族の側には大きな不満や苦情・クレームの類はない。強いてあげるとすれば、ホームへの訪問頻度が少ない家族から、情報の不足が原因と思われる誤解や勘違い的な意見が出ている点であろうか。今後の問題は、利用者の高齢化、重度化への対応等があげられるが、管理者始め職員の質の高いサービスによって克服は可能と思われる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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>前回評価での要改善指摘は4件であったが、取り組みやすい項目から順次改善されていた。その一つとして、利用者のプライバシーが問題となった通路の着替え場所については、長いカーテンが付けられており、利用者が外部の目に晒されることはなくなっている。</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>管理者は、自己評価のシステムを職員育成の手段として活用すべく、自らは手を出さずに各ユニットのリーダーにとりまとめを任せた。ユニットリーダーは職員から意見を引き出し、今回の自己評価票をまとめた。苦労はあったが、得るところも大きかったと、ユニットリーダーは振り返っている。</p>
重点項目	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>運営推進会議は2ヶ月毎に、定期的に行われている。毎回、議事録が取られており、施設側からの報告の内容が詳細に残されている。利用者の地域へのつながりを強くしようとの思いから、自治会長に対し、地域イベント時には声かけをしていただけるように提案が出されていた。会議メンバーはほぼ固定しているが、必要に応じてメンバーが変わったり、新たに加わったりと柔軟な対応が取られている。</p>
重点項目	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>家族への連絡が必要な場合には、文書や電話で連絡しているが、特に重要な案件があった場合には、家族会を招集して直接説明することもある。ホームを訪問する頻度の高い家族と、ほとんど訪問のない家族では、情報量に差があることから、誤解や勘違い的な意見が出る遠因となっている。すぐに大きな苦情やクレームに発展するとは思えないが、何らかの対策は必要となる。</p>
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	<p>保育園から園児が来所するようになったり、地域の運動会に参加したりと、少しづつではあるが地域との交流が増えつつある。近所のスーパーマーケットのレジ係からは、利用者への声かけも増えてきた。今後は、ホーム側から地域との交流を提案したり、地域へ情報を発信する動きを期待したい。</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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 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	管理者は、文書化することによって理念が「飾りもの」となることを懸念し、あえて「地域」を意識した理念を明文化しない方針をとってきた。今後については検討が始まっている。		
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	「自分たちが入りたいホーム」とするために、職員に、「今何をすべきか」、「その時何が必要か」を常に考えさせている。職員は自由な発想でケアに取り組むことができ、それに応じた責任の所在が要求されている。		
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	近隣のスーパーの店員とは顔見知りになり、気軽に話せる間柄になっている。自治会長からの誘いで運動会を見に出かけるなど、地域との交流は増えつつある。		不審者の侵入事件があって以来、来訪者には相当の注意を払っており、それが地域交流に若干なりとも影響を与えている。地域の住民の来訪が増えてくれば、利用者の日々の生活は今以上に張りのあるものとなる。
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	自己評価はそれぞれのユニットリーダーが中心となり、職員の意見を反映させて作成した。管理者は、職員の育成を目的として、今回の自己評価には手を加えていない。		
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	会議は2ヶ月毎に定期的に行われ、ホームからの報告が主体となっている。地域の自治会長が毎回出席されており、利用者が参加できる地域イベントへの声かけ依頼も行われた。		

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	行政担当者とは、管理者が中心となって関係を構築している。運営推進会議に地域包括支援センター職員が参加するようになり、行政へもホームの情報が届くようになってきた。		
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	担当制がとられており、定期的に各職員が利用者家族へ便りを出すようになっている。ホームからは必要に応じ、その都度書類や文書配布をしている。重要な案件の連絡には、家族会が招集されることもある。		
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	家族会のような組織はないが、家族がホームを訪問して利用者とのコミュニケーションをとるケースは多い。職員はその機会を利用し、意見を聞くために積極的に声をかけている。		
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	オーナー、管理者、職員ともに、職員の異動が利用者にとっての不安材料になることは十分に理解している。しかし、この1年間に馴染みの関係ができた職員の離職が重なり、利用者との関係再構築が必要となっている。		職員の法人内異動の場合には、家族や利用者とその旨を伝え、いつでも相談や他のフロアと連絡をとれる状況を作れば、利用者の混乱やダメージを最小限に抑えることも可能となろう。
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	新しい職員には初日にオリエンテーションを行い、基本事項を説明している。職員への教育・研修はユニットリーダーによるOJT教育が主体となっている。意欲のある職員も多く、自主的な外部研修への参加もみられる。		
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	同じ区内のグループホームで行う研修会に参加する機会があり、職員は個々に参加して交流を深めている。		研修会、勉強会にとどまらず、職員の交換研修等も実施されれば、お互いに視野が広がりよりよいケアへとつながろう。地域のグループホームがさらに活性化するための「リーダー」的な立場を確立し、その活動に期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>.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	安心して入居してもらえるよう、2週間程度のお試し利用を実施し、その後利用開始となったケースもあるなど、その人に合わせた対応ができるよう心がけている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の中には、芸術性が豊かで多趣味の方もいる。知識や技術以外にも、利用者から教えられることは多いと話す職員もいた。		
<b>.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	介護度が1～5と差が大きく、自らの意思を表出できない利用者もいる。そのような利用者については、毎日の会話の中から利用者の意向を把握し、職員間で相談して今できる最善の対応を行っている。		自立度の高い利用者からは、金銭管理や自由外出の希望も出てこよう。綿密な計画の下、他の利用者への相乗効果をも考えた最善の方法を検討することも一考であろう。
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	3ヶ月に一度職員や家族、利用者からモニタリングし、「意味のある介護計画書」を作成するよう努力している。必要な場合には、医療関係者の意見を聞くこともある。		
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	毎月のカンファレンスや、状態の変化時には、職員と計画作成担当で話し合い、計画の変更が必要かどうかを検討している。見直し時には前回計画(目標)の評価が実施され、次の介護計画に反映されていた。		

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	ホームは徐々に地域に根付いてきており、近所のお年寄りや在宅介護をしている家族の方が、相談に訪れることも増えてきている。職員が1対1で付き添い、遠距離(万博見学)まで出かけたこともある。これらのサービスの基本は「無償」である。		
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	通院を援助してもらるのが困難な家族のためには、職員が代わって送迎をしている。協力医療機関とは24時間の連携体制を取っており、2週間に1度の往診や毎週1回の看護師訪問と併せて、頼もしい存在となっている。		
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	現在の職員状況では終末期対応については困難と考え、家族には連絡文書において伝達している。加齢や病変による重度化の対応については、その場面場面で関係者と協議して適切な判断をすることとしている。		
. 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	介護計画書など重要書類は事務所で保管し、持ち出すことのないように徹底している。利用者を見守る中で記入する個別記録は、食堂の一カ所に保管しており、その日の担当が記入している。利用者の意思で、居室は内側から施錠ができるようになっている。		
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	日中は起きて活動するようになっているが、自由に居室を歩き来し、思い思いの暮らしをしている。重度化した利用者もベッドに寝かせきりにするのではなく、時間と状態を見てなるべく離床し、他の利用者と関わってもらうよう心がけている。		

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	食事を作るのは職員が主に行っているが、片付けは利用者が手伝う姿が見られた。スーパーが近隣にあるため、他の利用者や職員とともに散歩がてら自分の好みの物を買ってくる利用者もいた。		
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	入浴時間帯が幅広く設定されているため、利用者は午後からの自分の好きな時間に入浴している。利用者の状態によっても異なるが、毎日の方もあれば、週に2、3回の方もいる。		利用者が徐々に重度化すれば、今よりも職員の負担は増える。ケアの質を落とさずに職員の負担を軽減させる意味合いからも、入浴介助の方法を介護技術の面からも見直していくべき時期であろうか。
(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	以前の仕事を活かし、包丁を研ぐ、園芸を楽しむなど自分のできることを役割としている利用者がある。認知症レベルの低下や高齢のため、これまでの楽しみ事に興味を失ってしまった利用者も多く、職員からも無念の表情がうかがえる。		職員が利用者の一歩の理解者になってあげることで、利用者の積極性の喚起につながらないであろうか。本人の意思に任せるべきであろうが、芸術家肌の男性利用者が、再び作品を手掛ける姿に期待したい。
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	利用者の健康管理から、冬の間は寒いため外出は極力控えているが、お花見に出かけるなど季節を楽しむ外出を心がけている。近隣のスーパーに、毎日食材の買い出しに出かけている。		
(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	すぐ近くを幹線道路が走っており、不審者の侵入もあって、防犯上の理由から玄関には鍵がかけられている。居室の鍵は常に開いており、自由に行き来ができるようになっている。		
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	近隣に消防署があり、通報システムも構築されている。地域との合同避難訓練は行っていないが、災害時の応援依頼については運営推進会議を通じてお願いしている。		

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)
(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	食事量、水分量は介護記録に毎日記入し、職員全体で把握できるよう心がけている。献立はフロアごとに作られており、利用者の嗜好や希望も考慮されている。		
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	居室、食堂は明るい雰囲気、その日は3月だったためお雛様が飾られていた。利用者と職員が、お雛祭り会の話を楽しそうに話している光景も見られた。		
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ものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	タンスなど使い慣れた物を自宅から持ち込む等して、個々の部屋はとても個性豊かであった。趣味で作成した浮世絵や銅板画、陶芸作品、木彫り等が飾られた部屋もあった。		