

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	2371400959
法人名	有限会社サン
事業所名	グループホーム よろこび
訪問調査日	平成 20 年 6 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 24 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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せん。
 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	2371400959
法人名	有限会社 サン
事業所名	グループホーム よろこび
所在地	名古屋市緑区桶狭間北3丁目902番(電話)052-625-1566

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地 N203号室		
訪問調査日	平成20年6月6日	評価確定日	平成20年6月24日

【情報提供票より】(20年4月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	25 人	常勤 12人, 非常勤 13人, 常勤換算 7.20 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(100,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(136,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	430 円
	夕食	570 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 1500 円			

(4)利用者の概要(5月28日現在)

利用者人数	17名	男性	4名	女性	13名
要介護1	5名	要介護2	3名		
要介護3	7名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 79.8歳	最低	67歳	最高	93歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	桶狭間病院、おけはざまクリニック、愛光整形外科病院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム「よろこび」は、歴史に名高い桶狭間古戦場のすぐ近くに建っている。ホームは、コンクリートの打ち放しと淡いブルーで造られた、スタイリッシュでシャープな建物である。施設の利用者は、温かく落ち着いた雰囲気の中で安心して、まるで我が家で過ごしているように、生活している。町内会の美化運動や小学生との交流として、「子供の日・母の日」の催しで、地域に根ざした運営にも力を入れていて、事業所の意気込みが感じられる。ホームでは、運営理念を盛り込んだ「ホーム歌」をつくり、みんなで歌って、運営理念の共有を図っている。また、医療との連携についても、母体が、医療機関であるため、利用者のニーズには素早く対応し、地域の中でその人らしい生活を安心して継続できるように、トータル的なサポートを提供するホームである。

【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)
	前回、新しくなった外部評価の中で見えてきた課題に対しては、事務長、ホーム管理者をはじめ、職員全体で1年間の長期プランを立てて取り組んできた。家族からの意見についても、積極的に働きかけを行っていることや、ホーム利用者の重度化に向けた取り組みについても、他のホームでの現状や取り組みについて学習しているところである。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	事業所の事務長が、自己評価及び外部評価を実施する意義及び必要性を説明している。それにより、職員一人ひとりが意義を理解して、自己評価票を職員全員で作成して、改善に向けて取り組んでいる。また、外部評価を行う事が、職員のスキルアップにも繋がっている。
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)
	運営推進会議は、関係者ができるだけ参加しやすいように取り組んでいる。会議では、利用者の健康管理についての取り組み考え方を講座形式で説明し、その内容は、転倒・食事・排泄・睡眠・コミュニケーション等「介護の基本」を紹介している。生き甲斐を奪うものは「孤独」であること、話を受容し共感してくれる人の存在によって、生きる幸せを感じ、生活が充実していくなど、心の内側についても触れている。
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)
	家族に対しては、お便りを出すなどして、積極的に働きかけるように取り組んでいる。今回の外部評価の家族アンケートでも、家族からは、感謝の言葉が綴られてあり、高い満足度が伺えた。今後、起こりうる様々な課題等に取り組みながら、家族との信頼関係を維持できるように期待したい。
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)
	地域の美化運動や桶狭間古戦場保存会など、町内活動に積極的に参加している。今年度は、近隣の小学生との交流として、「子供の日・母の日」の行事等を行い、地域との良好な関係が保たれている。

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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	「忙しく歩んでこられたこれまでの人生、今からは、ゆったり、のんびりとした生活のなかで、私たちは利用者様の意に添って心を受けとめ温かく対応し、お互いが、“よ”寄り添いながら、“ろ”老後の、“こ”心を癒し、“び”美風のある住とする。ここ桶狭間の地で豊かな安心して生活を日々過ごしていただけるよう、最善の介護を提供することを使命とします」をよるこび運営理念として掲げて、実践の基本としている。		
	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	合同会議、職員間のミーティング、日々の申し送り時に、よるこび運営理念を唱和して確認して、それに基づきケアを実践するようにしている。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域の美化運動や桶狭間古戦場保存会など、活発な町内活動に積極的に参加している。今年度は、近隣の小学生や母親を招き、「子供の日・母の日」行事を行った。行事には、数十名の参加があり、地域交流のきっかけとする事ができた。	○	今回の行事の企画は、職員のアイデアから生れている。今回のような行事を行うことは、地域との良好な関係を保つことができる。今後も、継続的な企画・交流が望まれる。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	運営者、管理者は、合同会議にて、自己評価及び外部評価を実践する意義を説明して、職員一人ひとりが自己評価を書き、提出している。外部評価後は、合同会議にて、改善に向けて取り組んでいる。前年度も同じように実施され、昨年度見えてきた課題等については、計画を立てて改善に向けた取り組みがなされていた。		
	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	運営推進会議は、2か月に1回の割合で、参加者の都合がよい日曜日に開催されている。利用者の状況、活動内容など充実した内容で話し合いがなされている。	○	日曜日の運営推進会議の開催について、地域包括支援センターの職員の出席が困難になっている。参加者の都合の良い日時に決めた結果であるが、年に1～2回は、他の曜日での開催についても検討に期待したい。

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	名古屋市・地域包括支援センターに運営推進会議の参加について求めたが、日曜日が開催ということで、参加できる体制ではないとのことであった。その他の、日常的な相談や質問などについて、よく訪ねたり連絡をとっている。		
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合わせた報告をしている	家族に対しては、毎月1回、「よろこび便り」を発行して、利用者の様子を報告している。金銭管理として、お小遣い帳のコピーを添付している。また、ホームの行事案内などのお誘いについても、案内を郵送している。		
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	ホームの受付にご意見箱を設置している。管理者は、家族と気軽に話ができるような関係づくりをしていて、口頭での意見交換をしている。		
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	できる限り、職員の異動はしないようにしている。新入職員は、約1か月程度、先輩職員の下で、利用者との馴染みの関係ができるように、一緒に勤務している。他のユニットの職員と他のユニットの利用者との交流についても図るようにしている。		
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立て、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	社内外の研修を1か月に2回程度年間計画を立てて実施している。外部評価研修、講習会に参加した時は、合同会議で発表して、職員間で共有できるように研修会を実施している。		
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	他のグループホームとの交流を働きかけたり、見学をさせてもらうなどの取り組みをしている。今年度、新規に開設された地域密着型サービス事業所についても挨拶をしながら交流を行うようにしている。		

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)
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 本人が安心して、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	本人がホームに慣れるまでは、本人の状況、希望、不安、在宅での様子等を細かく聞き、職員間で情報の共有ができるように取り組んでいる。本人の不安・不穏を取り除くために、家族に電話で対応をしてもらったこともある。		
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	日常生活における作業を共同で実践するようにしている。また、レクリエーションについても、内容がマンネリ化しないように気をつけている。		
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	利用者の行動、会話の中から、思いを把握することに努めている。把握した内容については、介護記録に記入したり、申し送りをして、情報の共有化を図っている。		
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	介護計画の作成については、ケアカンファレンスを基にして職員間で検討を重ねながら、その人に即した計画を、家族の意向を反映しながら作成するようにしている。		
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	介護計画の見直しについては、月1回のモニタリング、ケアカンファレンスにて、状態変化や状況把握をしながら、必要な検討、見直しに努めている。		

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	ホームの運営母体が医療機関ということもあり、関連医療施設での定期検診、緊急時の連携を図りながら支援している。また、運営法人では平成21年に小規模多機能居宅介護事業所を開設する見通しである。グループホームとあわせ、今まで以上に柔軟に支援することができるように取り組んでいる。		
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	ホームとして、利用者が希望する医師、医療機関で受診できるように支援している。受診内容については、家族と十分に情報交換を行いながら、医療機関とも必要な連携を図っている。		
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	急変した時の対応については、家族と話し合いをしており、方針を職員全員で共有して、対応できるように取り組んでいる。重度化したときは、家族の希望により、医療機関との連携を図るようにしている。		
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	職員から利用者に対する言葉については、常日頃から、「言ってはいけない言葉」をあげて、気をつけるようにしている。外来者の対応、電話の対応でも、「上」からの目線での言葉は使わないなど、徹底して教育している。		
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	日常的な決まりごとを押し付けることなく、その人のペースに合わせて支援するように指導・実践している。本人のやりたいことを、掲示板に書いてあり、職員はできる限り希望に沿って対応している。		

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)
(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	静かな音楽の中で職員も一緒に会話をしながら、ゆっくりと食事ができるようにしている。配膳、下善、食器洗いの手伝いについても、できる人にはやってもらっている。		
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	入浴は一日おきで15時から夕食前までの間で順番に入浴している。順番については、話し合いで変更もできる。入浴を拒む方については、声かけや対応を工夫しながら、その人にあった入浴をしてもらうようにしている。		
(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	役割分担は、利用者の力を発揮でき、やりがいを持てることを考慮している。多数のレクリエーションプログラムがあり、利用者一人ひとりが楽しみを持てるようにしている。		
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	外出については、外食、花見、社会見学、観劇、美術館など、利用者の希望を募り、参加してもらうように取り組んでいる。日常的な散歩、買い物については、常に対応するようにしている。自宅へも同行は、事前に計画的に依頼を受けている。		
(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	鍵かけについては、防犯上、21時から翌朝5時30分頃までは施錠をしているが、特別な状況でなければ、それ以外の時間は鍵をかけていない。		
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	年2回、避難訓練を行っており、夜間を想定した訓練も行っている。また、地域との協力体制については町内会に協力を求めているところである。その協力が得やすいように、居室には、個々の状態、車椅子、杖、歩行可能かどうかなどの表示をしている。また、防災委員会を設けて充実を図っている。	○	災害時は、夜勤職員が、日勤等の職員に電話連絡する応援体制があり、引き続き周知を図りたい。また、平成20年10月には、自動通報装置の設置が予定されており、実際に装置が役立てることができるように研修等の実施に期待したい。

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	食事の栄養については、カロリー計算がされている。水分については、一日の摂取量を決め、食事、おやつなどの時に確保し、確認している。水分制限のある人については、500ccを基準にして、体重などからも把握している。		
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	ホームの玄関先には、季節感を取り入れた作品を掲示して、1か月ごとに替えている。陽射しに対しては、ヨシズを使っている。玄関前には、広い空間があり、ベンチが置かれてあり、地域の方と馴染みやすい環境づくりに心がけている。		
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	利用者本人が愛用していたものを持ち込んでいる。ホームへ持込を禁止しているものはないが、危険物については、預けてもらっている。また、個室については、一人ひとりが過ごしやすいうに工夫している。		