

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	2397400017
法人名	有限会社クレイドル
事業所名	グループホーム いせ木
訪問調査日	平成 20 年 6 月 13 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	2397400017
法人名	有限会社クレイドル
事業所名	グループホームいせ木
所在地	愛知県北名古屋市井瀬木郷前62番地 (電話) 0568-29-5080

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原1丁目24番地 COMBI本陣 N203		
訪問調査日	平成20年6月13日	評価確定日	平成20年6月24日

【情報提供票より】(20年6月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16人	常勤	4 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 11.5

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	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)	51,000 円	その他の経費(月額)	28,670 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 300000	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(5月7日現在)

利用者人数	15 名	男性	3 名	女性	12 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85.6 歳	最低	79 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	徳重クリニック、医療法人済衆館済衆館病院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、北名古屋市の田園地帯の中にあり、町工場も所々に見受けられ、のどかでもとても静かな環境に建っている。さらに、ホーム周辺は、水田が多く、訪問調査をした時期は、ちょうど田植えが終わって、一面緑が鮮やかに目に入り、蛙の鳴き声もよく聞こえていた。ホームは、昨年7月にオープンして、ようやく1年経ったところである。管理者は、オープンから手探りで、ホーム利用者との暮らしのあり方を模索している。利用者は穏やかで安心しているという声が聞かれ、職員の努力が伺える。また、新設のホームとして、地域との連携を模索しているところであるが、まだ道半ばといえる。今後も引き続き、地域密着型サービス事業者として、地域住民と馴染みがもてるような取り組みに期待したい。

【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)
	当ホームは、昨年7月に開所したところである。したがって、外部評価は今回が初めてである。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	外部評価の意義について、管理者と一部の職員は理解しているが、入社して間もない職員や、パートの職員は理解できていないところが見受けられた。自己評価に対する取り組みは、職員全員で取り組む意向であったが、理解している職員も日々の仕事に追われており、必要な情報等を共有できなかった。今回の外部評価を受け、今後の改善に活かしていくことに期待したい。
重点項目③	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、平成20年3月と5月に開催している。会議には、地域包括支援センター、自治会長、老人クラブの会長、家族代表、利用者代表、管理者、ケアマネジャーが参加している。ホームの現状や事業報告、参加者との質疑応答により、意見交換をしサービス向上にとり組んでいる。今後も会議を通じて、地域住民との連携、非常災害時の対応、他事業所との連携等、引き続きケア向上の取り組みに期待したい。
重点項目④	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)
	家族アンケートから、多くの家族からも比較的高い満足度が得られている。運営推進会議での意見交換では、出された意見を真摯に受け止め、結果をスタッフミーティングで話し合い、早く解決することができるように対応している。家族会はまだ設立されていないが、最初は利用者と家族が一緒になって、簡単な食事会などを開いて、家族同士が話しあえる場を作るような取り組みに期待したい。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	開設時に、ホーム管理者は、自治会、老人会などに挨拶を兼ねて、地域との連携について協力を依頼している。しかしながら、ホームの立地条件から地域住民との交流が難しく、地域との連携は、いまだ道半ばである。ホームの東隣には、自社の建物があり、そのスペースを地域交流センターとして開放している。今後、老人クラブをはじめとして、地域住民が積極的に利用し、交流できる場として活用していくことを期待したい。

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	ホームの理念として、家庭的な環境で、利用者の立場に立ち、生きてこられた人生観を理解するように取り組んでいる。職員は、その価値観を大切に、家族、地域との連携を図りながら、日々の支援に努力することを目標にしている。		
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	理念を共有するため、理念を事務室に掲げている。職員は、利用者にとって、最善の介護は何かを話し合いながら、言葉かけや態度に反映できるように努力している。		
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	ホームは、自治会に加入しているが、田園地帯のため、知名度がまだまだ浸透していない。ホーム開所以来、職員と利用者が、運動会の見学に行っている。さらに今後、地区の老人クラブの踊りの練習や盆踊りの時には、利用者が参加することも予定している。		
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	初めての外部評価を受けることで、評価の意義について理解をしているが、全職員が情報を共有するまでには至っていない。したがって、今回の外部評価は、管理者が中心になって作成している。	○	管理者と職員が、グループホームについて学ぶとともに、自己評価について話し合いを重ね、情報を共有しながら作成していくことに期待したい。
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	運営推進会議は、平成20年3月と5月に開催している。会議には、自治会長、地域包括支援センター、市福祉課の関係者、利用者代表とその家族、老人クラブの会長等が参加している。会議では、事業所の活動状況、職員の状況、家族からの要望や質問が出され、お互いに話し合っている。		

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)
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	現状としては、日常的な交流については積極的に行われていない。管理者は、毎月、市の地域ケア会議に参加している。会議から、後期高齢者制度の情報や行政の情報などを収集している。	○	今後の取り組みとして、行政から情報を得るだけでなく、市の行政職員が運営推進会議等に継続的に参加されることや、介護相談員の受け入れ等の取り組みに期待したい。
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	月に一度、「いせ木通信」を発行して、ホームの様子を報告したり、預り金の収支報告をしている。健康状態に異常が発見されたときは、家族にその都度報告をし、意見を求めている。現状では、家族の訪問が頻繁にあるため、そのときに健康状態などを報告している。		
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	運営推進会議以外の機会に、家族が意見を言える場をつくっていないが、家族からの意見については、その都度聞いている。家族が訪問したときには、職員へ気軽に話しかけてもらえるようにしている。	○	今後の取り組みとして、利用者とその家族、利用者、職員がともに集まることができるような交流会を開催されることを期待したい。
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	馴染みの職員が日常のケアを行なうことが大切であるが、退職する職員が多いのが現状である。職員が退職する場合は、利用者に影響が最小限にとどまるように配慮し、引継ぎ期間を十分に設けるように努力している。		
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	最近の内部研修では、理学療法士を招いて、勉強会を行っている。外部研修へは、年に3~4回、全職員が交代で参加し、ケアの質を高めるように努力している。		
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	ホーム管理者は、市の地域ケア会議へ参加したり、全国ネットの認知症グループホーム協会に加盟している。同一法人の交流を行うことを検討中である。	○	今後の取り組みとして、同一法人内での職員の交流や他のグループホームからの学びや気づきから、ケアサービスの質のレベルアップや情報交換の場として、積極的にすすめていくことを期待したい。

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)
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	利用者、家族とよく話し合いをして、納得をしていただくように話し合っている。入居希望者には、利用者と家族が体験入居してもらい、ホームの雰囲気を感ぜてもらおうなどの工夫もしている。		
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	職員が、一方的な介護にならないように気をつけている。調理のできる人は交代で行っており、共有の場所の掃除、洗濯など職員と共にすることにより、利用者自身が生活するうえでの役割があることが分かり、日々の生活の中で、支えあう関係ができています。		
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	職員は、利用者との日々の会話から、何をしたいのか、何を望んでいるのかを把握するようにしている。意思表示の困難な人には、表情や手振りの反応を見たり、家族から聞いて把握している。寿司パーティーやビール・コーヒーを飲みたい人などの、要望があれば対応している。		
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	月1回、ミーティングを行っている。しかしながら、日常介護に時間をとられ、職員が日常的に十分な情報交換ができていないのが現状である。現状の介護計画は、管理者が中心になって作成している。利用者一人ひとりの必要とする介護は、個人の記録より把握して作成している。	○	利用者、家族、職員の意向や希望を把握して、利用者にとって、「今、何が大切な介護なのか」を職員同士が話し合いながら、介護計画を作成することを期待したい。
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	ホームは開所1年ということもあり、利用者の状態は比較的安定している。そのため、現状では、即介護計画の見直しについては生じていない。	○	見直しについては、今後重度化や日々の変化に対応できるように、日常的な記録を残し、定期的に職員間で情報の共有を図っていくことに期待したい。

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)
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	ホーム内での生活が続けられるように、人工透析が必要な人は、介護タクシーを利用して通院している。隣接の自社の地域交流センターを活かし、老人会などと利用者が交流できるようにしている。今後は、お墓参りや慣れた美容院の利用など、利用者の希望に添えるように、シフトを工夫して対応したいと考えている。		
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	ホームは、かかりつけ医として提携医療機関を決めている。医師と看護師が隔週で訪問してもらうなど健康管理に努めている。家族が対応できない緊急の場合は、シフトを工夫して、職員が通院介助を行なっている。		
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	重度化した場合や医療行為が必要となった場合は、医療機関に援助を求めている。看取り介護については、現状、利用者の状態が安定しているため行っていないが、方針として、医療行為が必要でなければ、医師の指示、往診のもとで支援を行うことにしている。	○	今後、重度化や終末期における職員間の情報の共有のため、具体的に対応できるような研修会等への参加や他のグループホームでの現状についての情報収集等の取り組みに期待したい。
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	個人情報の記録の保管には、注意を払い、夜間は鍵のかかるロッカーに保管している。利用者のプライバシーや尊厳に配慮した言葉かけを行っている。	○	現状では、個人ファイルの個人情報の取り扱いについて、イニシャルや番号で管理されるなど、配慮に期待したい。
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	部屋で昼寝をする人、本やテレビを見る人、縫い物をする人、畑仕事をする人もいる。毎日の固定されたスケジュールを少なくして、各個人の生活の自由を尊重し、その人に合った過ごし方を支援している。		

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	車で、食材の買出しに、順番に職員と共に1時間くらいかけて行っている。食事の準備は、野菜の皮をむいたり切ったりしている。配膳、下膳、食器洗いも、できる人は、交代で行っている。食器の拭き上げは皆でする等、生活意識を持ち続けられるように支援をしている。		
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	入浴時間は、午後1時30分～3時までとして毎日入浴する人と、1日おきの人がいる。職員の見守りで個浴をしている。入浴を拒む人には、コーヒーを出したり、声かけに工夫をしている。		
(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	畑には、季節の野菜やたまねぎ、ジャガイモがある。夏に向け、とうもろこし、ナスなどを作っている。草取りのできる人は、日常的に楽しんでいる。また、ゲームや折り紙、読書など、人それぞれ楽しむことができる支援をしている。今年の秋には、日帰り温泉に家族と共にマイクロバスで全員で出掛けている。		
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	外出は、ユニットごとに毎朝散歩している。雨降りのはきは、ホームのリビングでラジオ体操をしている。時には、食材の買い物に職員と一緒に出かけたり、月に2回ぐらいは喫茶店に行くなどしている。寿司が食べたい要望があれば回転寿司に行くこともある。		
(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	鍵をかけない事を原則にしており、ドアが開いたら音が鳴り、職員が気づく工夫がなされている。夜間は、安全のため、午後7時～翌朝午前7時までは施錠している。		
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	緊急連絡網は事務室に貼っている。職員の異動があり、避難訓練は計画中である。緊急時の地域住民との連携についても、現状では模索中である。	○	個々の職員の緊急連絡網については、事務室に貼ってあるが、職員がすぐ対応できるように期待したい。利用者参加の避難訓練や消火器の置き場所、使い方の実施訓練についても行うよう期待したい。備蓄品については、最低3日分の食料品と水を準備する事を望みたい。

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	1か月の献立を、4人の職員が交代でメニューを作っている。栄養のバランスを考え、食材の偏りがないようにしている。嗜好に合わないものがあれば、なるべく好みのものに変えている。水分補給には充分注意をし、食間に補給している。自分で飲める人は、いつでもポットから飲むことができる。自分で飲むことができない人は職員がサポートしている。		
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	ホームは、清潔感のある真新しい建物であり、広々としたウッドデッキがある。ホーム内の開放的なリビングには、花を飾ったり、利用者が皆で作った折り紙が壁に貼ってあり、採光にも配慮している。利用者は、ゆったりとくつろげ、TVを見たりお話をしたりゲームなどを楽しんでいる。		
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	各個室には名前が貼ってあり、花、写真、似顔絵、ぬいぐるみなどを飾っている。居室には、使い慣れた衣類、TV、ポータブルトイレを持ち込んでいる。空調管理は職員が行っている。		