

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371600731
法人名	杉友商事株式会社
事業所名	グループホームあすなろ
訪問調査日	平成 20 年 7 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 31 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	2371600731
法人名	杉友商事株式会社
事業所名	グループホームあすなろ
所在地	名古屋市天白区島田2丁目621番地 (電話)052-802-1876

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 7月16日	評価確定日	平成20年8月31日

## 【情報提供票より】(20年 6月 3日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 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 人

### (2)建物概要

建物構造	コンクリート造り
	3 階建て, 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)	35,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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		
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 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( 6月 3日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.1 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	安江内科クリニック 江崎外科 藤原歯科
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

天白区役所近くの3階建て2ユニットのホームであり、1階にはデイサービスを併設している。区役所から近いという利点を活かし、開設当初から関係部署との連携が取れている。理念の「一人ひとりの尊厳を大切にゆったり楽しく、生き生きと暮らして頂ける様支援する」の実現に向け、職員は年度・月間目標を決め日々取り組んでいる。職員は何をするのも利用者に声を掛けて一緒に行い、利用者一人一人の個性・能力を引き出すことに努めている。家族の「いつまでもきれいでいて欲しい」との思いに気づき、着替えの際には組み合わせを考える「おしゃれの支援」をするなど、家族の言葉をサービスに活かしている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>昨年度の目標として、小中学校の児童・生徒との交流を揚げていたが、成果はあがっていない。そこで、小中学校を訪問し実現に向け努力を続けている。また、同業者との交流を通じた向上においても機会が少ないが質の向上に繋げることができるように努力している。</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>外部評価の結果を真摯に受け止め改善に取り組んでいる。全員で話し合い自己評価を行い、自己点検や理念の実現に対する思いの違いのずれの修正等の機会にもなっている。</p>
重点項目②	<p>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> <p>運営推進会議は地域の代表者として民生委員や、利用者代表、家族代表、有識者、管理者等の参加で定期的に開催している。活動報告等や事業所に対する評価・助言・要望が話し合わせ、それらを受け、職員全員で検討し運営やサービスに活かす努力をしている。「グループホームあすなろ」で老人クラブの立ち上げの案が出され、今後どうするか検討中である。</p>
	<p>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> <p>面会時や食事会、家族会・敬老会等の行事で家族と直接話をする機会があり、家族との会話の中で意見、苦情、不安などを察知し改善に努めている。家族が言いにくいことを管理者が良く理解し職員全員に指導しており、細やかな対応をしている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>散歩や買い物など日々の生活の中で挨拶・声掛け等積極的に行い、触れ合う機会を多くとるように心掛けている。地域住民として自治会へ加入し、町内会の組長を利用者主導で3月まで行っていた。敬老会、地元の祭り等の行事へ参加するなど地域との交流に努めている。</p>
重点項目④	

## 2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(  部分は重点項目です )

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>I. 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	「一人ひとりの尊厳を大切にゆったり楽しく、生き生きと暮らして頂けるよう支援する」と、いう運営理念を浸透すべく日常的に話題としている。		
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	今年度の目標を「く安心出来る生活環境を提供できる」とし具体案を掲げ、更にカンファレンスで月間目標を決め、理念実現に向け取り組んでいる。毎朝のミーティングでは職員一人ひとりがその日、どのような介護をしたいかを明言し、理念の共有、実践に向けた取り組みを行っている。		
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・老人会に加入し、敬老会などの催しや地元の祭り等行事にも参加している。回覧板を回したり、町内会掃除などにも参加し、地域交流に努めている。地域の特性もあり近隣との関わりが困難な状況ではあるが、もっと関われるようにして行きたいと意欲を持っている。	○	小中学校の児童・生徒との交流の実現に向けて、頻繁に訪問する等働きかけを行っているが実現に至っていない。地道な努力、積み重ねが必ず実ることを信じて、これからも取り組みを継続されることを期待する。
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	外部評価の結果を真摯に受け止め改善に向けて取り組んでいる。自己評価は半期に一度全職員が記入し、自己点検へと繋げている。管理者がスタッフとの個人面談時に、お互いの価値間の違いを確認し、必要ならば修正する。皆の意見を聞き、いろいろな視点から利用者の方へのケアに活かしている。		
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	民生委員・有識者・利用者・利用者家族、管理者の参加で定期的開催している。子供サークルへの参加、バザー、神社での園芸への参加等の意見が出され、サービス向上に繋げている。バザーのポスター貼りに積極的に参加している。	○	老人会の活動がほとんど無いため、「グループホームあすなろ」独自の老人クラブを立ち上げてはどうかという意見が出され、調べて検討したいと考えている。是非、実現に向けた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)
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	昨年同様、区役所が近くにある利点を活かし、連携を密に取っている。介護保険課において相談や指導を受けられる機会が得られ、サービスの質の維持・向上に取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	毎月発行の「あすなる通信」に写真やコメント、連絡事項などを個別に載せ、それ以外に健康状態と共に毎日の様子を記事にして報告している。面会時にはその都度、健康状態等報告し、状態等急変時には随時連絡している。事情で面会に来られない家族へは電話での連絡・報告を行っている。		
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	家族の面会時、月一回の家族会・食事会等で家族とのコミュニケーションを深め、話しやすい雰囲気の中で意見・要望を引き出すことに努めている。苦情などは言い難いことを理解し「こうして欲しいな」という家族の言葉を苦情・不満として受け止め、即対応するよう職員にも指導している。		
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	出産・人事異動・自己都合等により異動・離職がある。引き継ぎには1カ月掛け、一人ひとりの状態・理解力等に合わせた対応でダメージを防ぐよう配慮している		
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	常勤・非常勤の隔てなく職員全員に外部研修の機会があり、順次受けることができる。内部研修は月1回、各ユニットリーダー・管理者が講師となり実施している。管理者は経験・能力に合わせた指導をマニュアルをもとに実施し、ゆっくりとスタッフを育てる取り組みを日々行っている。	○	管理者は様々な視点からマニュアルを作成し、職員を育てる取り組みを実施している。職員は管理者に対する信頼感を持ち仕事をしている。管理者は仕事に対する意欲、職員を育てる意欲を強く持って取り組んでいる。今後の職員全員のレベルアップを期待している。
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	管理者・各ユニットリーダーは、法人内の他グループとの研修会を月一回行っている。また、同業者の外部研修などを通じ、交流や意見交換の場に行っている。グループホームの交流機会が少ないがサービスの質の向上に繋が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)
<b>Ⅱ.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	事前面談や家族との話し合いを行っている。体験入所は効果的であるが居室の空きがないため困難となっている。事前面接・訪問体験等で徐々に馴染んで頂くよう工夫している。		
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	日々の生活の中で利用者の能力に応じた役割を持ってもらえるように、トイレ掃除以外、何処に行くのも何をするのも職員と利用者は声を掛け合い誘導して一緒に行っている。「ありがとう」の言葉を大切に、喜怒哀楽を共にし、職員が利用者へ教えてもらう場面や、助けてもらう場面を利用者に合わせて作っている。	○	認知症状重度化している利用者が多いユニットでも、その人の思いや活躍ができるような場面と時間を増やしたいと考えている。今後の取り組みに期待する。
<b>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</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	思いを言葉にできる利用者は言葉から、言葉での表現が難しい人は表情や様子から、その人の思いを汲み取り介護記録に残すよう職員を指導している。カンファレンスや申し送り一人ひとりの意向を皆で把握し、ケアが提供できるように努めている。		
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	家族や利用者本人の言動から、意向を把握し介護計画に活かすことができるようにしている。このことは昨年から変わっていない。必要時には主治医の意見や生活チェックシートを反映した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	介護計画には長期目標及び短期目標期間をきちんと明示している。モニタリングは職員全員で行い評価も実施、記入している。期間に応じて見直すことはもちろん、必要が生じた時点でミニカンファレンスを開催し、必要に応じた見直しや対応をしている。細かい介護計画の修正はミニカンファレンスで行っている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>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)</b>					
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	契約時に説明し、同意を得て通院支援や外出支援等、本人や家族の要望に応じた対応をしている。個人の思いを叶え様とする体制がある。日常的な外出は随時、年2回の日帰り旅行(家族の同行可)や月一回行事としての外出(例:水族館)を実施している。		
<b>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</b>					
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	協力医による往診が2週間に1度ある。また、本人希望のかかりつけ医の選択も可能であり、通院支援を行っている。歯科医師の協力・往診もあり、年2回、口腔チェックを実施している。		
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	サービス開始時、契約時に医療行為が必要になった場合には対応できないことを説明している。入所後も機会ある毎に家族とは話し合っている。また、日常生活の中から本人の意向を汲み取っている。家族とコミュニケーションを取り、良い関係を築くことができ、方針の共有はできている。心肺蘇生術等の訓練を実施し利用者の状態が急変した場合に備えている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報の取り扱いは、マニュアルに沿って行っている。申し送り時等にスタッフ全員に周知徹底させている。日常生活の関わりにおいては一人ひとりのプライバシーを尊重した対応を行っている。		
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	本人のペースを大事に日中の散歩や買い物等外出支援を行っている。ホーム内は自由に行き来できる。生活上のリスクについては家族と十分な話し合いを行い、その人らしい生活を送ることができるよう支援している。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員と利用者で献立を考える時もあり、調理や配膳から後片付けまで一緒に行っている。同じテーブルで会話しながら一緒に食べ、笑い声が絶えず聞こえている。一人ひとりの能力を把握しその能力に応じ行うことができるように、また意欲を失うことのないように注意している。		
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	夜間入浴の実施も継続し、入浴したい場合には毎日でも何度でも応じ、希望に沿って対応している。入りたがらない人にはタイミングを見計らい入浴を勧めている。現在、入りたくないという利用者はなく、全員の入浴が実現できている。		
<b>(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</b>					
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	利用者主導で町内会の組長をやってもらったり、回覧板を回すなど、その時々で役割を持ってもらっている。また、町内会清掃などに参加したり、掃除や調理への参加や趣味を通じて心の張りや楽しみ・喜びある暮らしを過ごすことができる様、それぞれ役割を持って生活できるよう支援している。		
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	散歩や買い物外出は日常的に行っている。また、喫茶店や外食に出かけるなどの支援も毎月行っている。交通機関を使っての外出支援などの外出支援体制もあり利用者が行きたいところに行くことができるようマンツーマンで対応している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	居室の鍵は掛けていない。玄関は、建物の構造上ディサービスの利用者も出入りできる為、利用者の安全を配慮し、鍵を止む無く掛けている。事務所の入り口は施錠していないため、買い物等に出掛ける人は自由に出入りできるように配慮している。利用者はエレベーターを玄関と認識してもらっている。玄関の鍵は必要時には開けて一緒に外出している。	○	道路がすぐ前で危険であり建物の構造上、止むを得ないことの理解はできる。玄関の鍵を掛けることが当たり前とならないよう、職員全員が「鍵をかけないケア」の意識を常に持って日々、ケアされ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	防災訓練は春と秋、年2回実施している。1回は消防署の協力で実施し、1回は自主訓練である。マニュアルは作成している。地域の協力体制は整っていないが、系列グループホーム間での連携体制はできており管理者は同じ日に休まないようにして、非常時に備えている。	○	地域民生委員を通じて防災訓練への参加等の検討をして欲しい。町内会・島田消防団との常時の相互の応援が約束されているので今後の協力体制の強化に努め、夜間災害時には特に地域との連携、人々の協力を得ることができるような努力を期待している

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)
(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	栄養のバランスを考えた献立を提供し、美味しく摂ってもらえるように努力している。食べ分量・水分摂取量を個別に記録することを継続して健康状態を把握している。必要に応じ献立・栄養バランス等を見てもらうことができるようになっている。		
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	フローア-は広く明るく清潔である。広い窓からは木々の緑が見渡せ、開放感がある。各ユニットの利用者に応じた環境づくりがされている。3階フローアのソファ-は部屋中を見渡すことができ、過ごしやすいよう配置している。採光や風通しは良く居心地の良い共用の空間が確保されている。		
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	本人、家族と相談しながら、一人ひとりに応じた居室で居心地よく過ごすことができるように工夫している。馴染みの家具や仏壇を持ち込んだり、家族の写真を持ってきたり、自分で作ったのれんをかけるなど様々である。利用者の個性を生かした生活の場が確保されている。		