

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	2371001617
法人名	医療法人 西口整形外科
事業所名	グループホーム 千音寺
訪問調査日	平成 20 年 8 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 19 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	2371001617
法人名	医療法人 西口整形外科
事業所名	グループホーム 千音寺
所在地	名古屋市中川区富田町大字千音寺字間渡里2883番地 (電話)085-432-3096

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1丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年8月6日	評価確定日	平成20年9月19日

【情報提供票より】(年 月 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 7 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	7 人, 非常勤 11人, 常勤換算 18 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート
	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)	31,200 円	
敷 金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(180000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1200 円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	69 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西口整形外科 曾我クリニック 第一赤十字病院 坪井歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「利用者ありのままに受け入れ、いつも共にあるように」という理念のもとに、職員は利用者のこれまでの人生を大切に考え、今後の生活において共に支えあい豊かで平穏な暮らしの実現のために努力している。当グループホームはリハビリテーション機能を持つ病院に併設されている。災害時の対応、セキュリティは万全で、利用者・家族には安心できるホームである。家族の訪問は多く、ホーム職員との関係も良好である。終末期に向けての方針については、利用者・家族の意向によっては主治医を交えて受け止める方向性を持って一層の努力がされている。

【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)
	前回の改善課題の重度化や終末期に向けた方針については、最期まで共に生活できるように家族や医師等と意見を交え、最善策を検討している。他施設へ入所の場合、情報提供をしている。他にホームの定期的な「お便り」の取り組みはしているが、まだ発行までには至っていない。
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)
	職員個々に自己評価をすることにより、外部評価の意義や目的について理解を深め、サービスの質の向上に努力している。
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)
	運営推進会議は民生委員・自治会長・副会長それぞれの都合を考慮に入れながら2~3ヶ月に1回開催している。消極的ではあるが、地域の人達にグループホームを知ってもらうにはどうしたら良いのか話し合わせ、サービスの質の向上に反映させている。
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)
	職員は家族と話し易い雰囲気や常に心がけて直接意見、要望を聞いている。意見や要望は職員のミーティングで必要に応じて改善策を検討しケア、サービスの充実に努力している。
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)
	地域の老人会、学区の運動会、盆踊りの参加をしている。近所の保育園のふれあい動物園の参加や園児がホームに来所しての交流会、近隣銀行でのホームの作品展等によって、認知症を持つ利用者の理解が深まり、地域に密着したホームとなっている。

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	「利用者様のありのままを受け入れます。当たり前の普通の生活を大切にします。」を理念として掲げ、職員はそれに添って毎日の介護に携わっている。		
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	月一回、問題が生じた時に行うミーティングをとおして理念にそったケアの確認をしている。	○	理念を踏まえた実施の取り組みを具体化し、利用者・家族の思い、職員の考えを共有して、日常生活の介護に反映して欲しい。
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	毎日の散歩、買い物時の挨拶を近所の人としている。散髪は近所の理髪店に行ったり、盆踊りや小学校の運動会、近くの保育園の触れ合い動物園に参加したり、またホームでのお遊戯会に近所の人に来てもらい交流の場を広げている。近所の銀行に利用者の作品を展示する事でホームのことを知ってもらっている。	○	地域推進協議会に参加して、ホームの事をもっと知ってもらう機会が欲しい。
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	自己評価や外部評価の意義を話し合い、職員が自己評価したものを管理者がまとめ、ミーティングで話し合い、利用者によりよいサービスが提供できるように取り組んでいる。	○	評価の目的、意義を理解し改善点は職員間で情報交換し、実行し、結果を検討してよい方向に進むように期待する。
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	年二回自治会長、自治会副会長、家族、利用者、管理者はホームの様子、一年間の行事予定、問題点を話しあっている。五月の開催日に地域の人にグループホームの利用者と園児との触れ合いを通して認知症の人について知ってもらうように努めた。	○	一年間の開催日程を具体的に決め、二ヶ月に一回開催する意義を理解しホームの向上を図りたい。ケースワーカーにも参加を働きかけるように望んでいる。

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)
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	頻繁に市、区の担当者やケースワーカーと面談して意見、要望や苦情について相談し専門的な指導を受けている。		
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	訪問時に利用者の健康状態、日常の様子、金銭の事を報告している。訪問の少ない家族には電話や手紙で報告している。	○	利用者のホームでの様子を、季節ごとの行事の写真を交えたり、日々の記録から得た利用者の言葉を添えるなど、工夫された「たより」の発行を期待したい。
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	家族が話し易い雰囲気づくりに努めている。家族からの苦情、要望は申し送り、ミーティングで検討しケアに反映させている。		
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	利用者の状態、情報を把握し、新人は経験豊かな職員との行動を共にするように計らい職員の異動、離職に対応している。		
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	外部研修は勤務扱いで積極的に参加している。研修内容はミーティングで発表したり、資料を回覧板で回している。	○	認知症とは？感染症、問題行動、等身近な事をテーマに決め毎月最低一回勉強会を持つことにより職業意識をたかめ、ケアの徹底を目指すことを期待している。
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	パソコンからのネットワークを通し情報を取り入れてサービスの向上を図っている。	○	情報を取り入れるだけにとどまらず、メール交換から問題点、解決策に発展し、いずれは現場での交流に発展させサービスの向上に繋がることを期待したい。

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	本人や家族に来訪してもらい面談や見学をしてもらっている。また日中をホームで過ごしたり、おやつと一緒に食べて雰囲気を感じ取ってもらう配慮をしている。3階ユニットでは職員が付き添い利用者一人一人と挨拶や話をし顔を覚えてもらえるように配慮している。		
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	掃除、洗濯物たたみやテーブル拭き、食器洗い・拭き等利用者のできることは一緒にやっている。日々の会話の中で昔の遊びや歌、生活の知恵など教えられる事があり、喜怒哀楽を共有しながら過ごしている。		
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	職員は利用者の表情・言動の変化を観察・記録しミーティングで話し合い、思いや意向の把握に努めている。また、利用者の家族に聴くこともある。		
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	職員は利用者・家族の思いや意見を聴き、ミーティングで話し合い、意見交換をして、介護計画を作成している。医師の意見を得る体制もある。	○	利用者・家族、必要関係者との話し合いを持ち意見・要望を取り入れ、職員からの意見・情報も考慮しながら利用者本位の介護計画の作成を望む。利用者・家族との話し合いは納得のいくまで行なって欲しい。
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	6ヵ月ごとに見直しを行ない作成している。利用者の毎日の記録を元に見直ししており、変化があれば随時見直しをしている。	○	見直した介護計画は速やかに個人ファイルに入れ、職員全員が計画に沿った支援ができる様に努力することを望む。また、見直しの際にも必ず利用者・家族との話し合いを行なって欲しい。

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	家族の状況に応じて、通院や外出時の送迎を行っている。また利用者が入院した時には家族に代って必要な物品を持って行く支援も行なっている。24時間医療連携体制があるため健康管理・医療活用強化がされ、緊急時にも安心である。		
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	利用者・家族の了解の上、入所前のかかりつけ医は全員ホームの協力医となっている。内科医による健康管理のための往診が週2回ある。ホームとかかりつけ医は連携が取れており受診後はホームから家族に報告をしている。		
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	重度化・終末期に関して家族と事前に話をしている。方針に「希望される限り最後まで伴にいてお世話させていただきます」とあるように希望に添って支援していく方針ではあるが、家族には医師の判断をもとに納得いくまで話し、必要時には特養等の入所申請の手続きを勧めている。	○	全職員が方針を理解し共有していけるように、周知徹底を図って欲しい。
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	職員は利用者の誇りやプライバシーの保護を重視し、言葉の掛け方や個人情報の取り扱いに気をつけている。管理者が職員に直接指導する場合もあり、徹底に努めている。	○	職員の意識付けの徹底を図り、利用者のプライバシーに配慮した支援の継続を望む。
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	利用者の希望を尊重し、利用者の状況に合わせた支援を行っている。利用者の中には知人と一緒に出掛ける人もいる。	○	職員の都合にならないように、利用者が真に望んでいることは何かを常に考えた支援を望む。

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	食事の準備や片付け等できることは一緒に行っている。2階の職員は利用者の食事中は見守りし、後からリビングでみんなで摂っている。3階の職員は必要に応じて食事介助をしながら、会話を楽しみながら同じテーブルで食事を摂っている。	○	2階の職員は利用者と同じテーブルに着き一緒に食事をすることを検討して欲しい。一緒に摂らない場合でも、同席し会話しながらの見守りと職員の食事時間・場所の配慮を望む。
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	風呂は各ユニットに2箇所ずつあり、利用者の健康状態や希望に合わせ入浴を楽しむことができる様に職員はできる限り対応している。	○	今後もホームの都合ではない利用者本位の入浴支援の継続を望む。
(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	レクリエーションに決まりはなく、公文式ドリルや貼り絵、編物、牛乳パック工作等行っている。利用者それぞれの得意なことで作品作りに取り組み、近くの銀行で作品展示をしたりしている。習字やクラシック音学のボランティアの来訪があるため、それも楽しみ・気晴らしとなっている。3階では利用者が歌を歌うときには職員が大正琴を弾くこともある。	○	利用者それぞれの役割・楽しみ・気晴らしは違う。職員は日々の生活の中からそれらを把握して取り入れ、充実した日々を送ることができるように支援していくことを検討して欲しい。また、今後も作品展示の継続を期待する。
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	天気の良い日には毎日散歩に出掛け、時には近所のスーパーに買い物に出掛けることもある。3階は喫茶店のモーニングサービスを食べに出掛けたり、利用者の誕生日にはファミリーレストランへ出掛けている。2階は暑い時期は外出を控えている。	○	2階は、暑い時期の外出を控えているのは利用者の希望なのか職員の考えを押しつけていないか、職員は今一度考えて欲しい。3階は利用者の希望を聞きながら今まで通りの外出支援の継続を望む。
(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	居室の鍵掛けは行なっていないが、利用者が自分で中から掛けることはある。建物の出入口はオートロックであり、ホームの各ユニットの出入口も鍵掛けしている。鍵掛けは家族に説明をし了承済である。	○	できれば鍵を掛けずに支援していきたいと考えている職員がいる中、一部の職員には理解されていない。職員は鍵を掛けていることで安心する事のない様に常に利用者に向いて欲しい。利用者の不安な気持ちに気づき、出たい素振りや希望がある時にはいつでも鍵が開き、出る事ができる支援を心掛けて欲しい。
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	監視緊急連絡装置を設置しセキュリティー会社の定期的なアドバイスを受けている。火災その他の災害時にボタンを押すだけで消防署に住所がわかる通報システムがある。救急車の要請はボタンを押してから受話器を取って「救急車」と伝えるだけで良い。また、防災訓練を年2回実施し、1回は消防署の協力がある。(今年度は6月に初期消火訓練を実施した)。	○	災害・火災時等に地域の協力を得る事ができるように地域への働き掛けと、マニュアルや緊急連絡網の定期的な見直しに留意して欲しい。今後に期待する。

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)
(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	栄養士によるバランスの取れた献立となっている。食事摂取量・水分摂取量は利用者ごとに記録している。水分摂取が少ないと感じる利用者については個別対応し、支援している。摂取状況を栄養士と相談することもある。	○	今後も個別的な食事摂取量・水分摂取量の記録を継続することを望んでいる。
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	リビングは明るく換気もよく、一角には腰掛けるのに丁度良い高さの畳敷きの場所があり、ソファやテーブルなど利用者に配慮した配置もされ、居心地よく過ごすことのできる場所である。そこかしこに利用者が掴みやすい高さの手摺りが設置され、カウンターには一見すると模様のように開けられた穴が手摺り代わりのようにになっている。トイレは背もたれ付きで、安心である。		
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	馴染みの物品を持ち込んでもらっている。ご主人の遺影や位牌を飾っている人もいる。畳を希望の利用者の居室には、畳を敷いている。また、利用者の希望に副い、家具の配置換えを職員がすることもある。利用者それぞれが居心地よく過ごせる居室となるように支援している。		