

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

理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2370400976
法人名	有限会社マザーズ
事業所名	グループホーム 円頓寺
訪問調査日	平成20年8月19日
評価確定日	平成20年10月10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

作成日 2008年9月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2370400976		
法人名	有限会社マザーズ		
事業所名	グループホーム 円頓寺		
所在地 (電話番号)	愛知県名古屋市西区那古野2丁目12番5号 (電 話) 052 - 583 - 7515		
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8月19日	評価確定日	平成20年10月10日

【情報提供票より】(平成20年8月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年2月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 4 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 6.7	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	4 階建ての 2 階 ~ 4 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	33,000円
敷 金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	200,000円 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無
食材料費	朝食 300 円	昼食 350 円	
	夕食 350 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり	1,100 円	

(4) 利用者の概要(8月5日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86 歳	最低 79 歳	最高 93 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新道内科クリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

名古屋駅から徒歩10分という名古屋の中心地にありながら、昔ながらの下町の情緒が色濃く残る商店街の一角に位置している。窓から外を眺めれば、商店街を行きかう人の様子や、お祭りの時期にはパレードを楽しむこともできる。賑やかで、どこか懐かしい気持ちになるホームである。4階建てで2階にある居間はやや手狭だが、逆に利用者同士の距離が近く、会話しやすい状況になっている。街の騒音はホームとは遮断されており、聞こえてくるのは利用者の笑い声や、職員と冗談を言い合う楽しい会話であった。利用者は商店街の中で買い物や散歩を楽しみ、近所の方と顔見知りになっている。開設から5年を経た今、職員の努力や利用者の明るさによってホームは地域に着実に根付いてきている。

【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) 前回の評価では「理念の実践」「ケアマネジメント」の分野でいくつかの改善課題が指摘されていた。管理者・職員は外部評価を具体的に解決できるところから意欲的に取り組んでおり、順次改善している。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者が、職員から情報を聞き出し自己評価を作り上げた。管理職及び法人幹部は外部評価を真摯に受け止め、改善に意欲的である。管理者は評価結果をありのまま受け止め、ユニット会議で職員間で共有しようと考えている。
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) 運営推進会議の出席者は、ほとんどが地域住民の方である。その為、商店街のお祭りで飾られる張りぼての作り方を教わり、利用者と四苦八苦しながら完成させてコンクールに出品することができた。商店街の防災体制を聞いて、地域の消防団に協力を要請すること、非常警報装置を確認することで災害が起きた場合に備えている。
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) 家族は利用者の顔を見に頻繁にホームを訪れている。来所された時には職員が普段の様子を話したり、家族の悩みを聞いて問題の解決に向けて取り組んでいる。
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) 月に一度、公園の清掃に参加したり、商店街のお祭りの張りぼてコンクールに参加するなど、地域の一住民として地に足のついた活動をしている。利用者は自由に散歩や喫茶店への外出をしているが、利用者が一人で外出しても危険がないように、日頃から職員が積極的に声をかけることで、商店街の方の見守り支援も受けている。

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	「人生楽しく自分らしく」を法人の理念として掲げ、管理者・職員共に利用者本意の支援を目指し、日々取り組んでいる。また、地域密着に関しても「下町情緒漂う、この街で」と謳っている。利用者・家族・職員からみて分かり易い言葉で表現している。		
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	理念は会長直筆の額がリビング正面に掲げられ、ホーム紹介のパンフレットにも表示されている。分かり易い言葉で表現しているので理念の周知は行き届いている。	○	理念の周知は充分徹底しているので、次のステップとして各職員が理念より落とし込んだ目標を持ち、真に理念を支援の中に活かして行く事を期待したい。
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	近所の幼稚園、小学校とは交流もあり運動会や行事には子供たちから、かわいい手紙が届く。利用者もそれを楽しみにしている。月に一度、婦人会の方たちと共に公園の草むしり、清掃に参加している。	○	利用者の自立度が高いので町内の清掃作業、リサイクル活動等、可能な限り利用者と共に町内活動に参加していくことを期待したい。そして、これまでに培ってきた認知症ケアのノウハウを地域へ還元し、地域へ貢献していくことを望む。
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	今回の自己評価は、ミーティングや月例の会議で聞き取った職員の意見や考え方を参考に、管理者と計画作成担当者でまとめ上げている。外部評価当日は、法人の社長・施設長・施設長補佐も同席しホームの質の向上についての貴重な意見を聞くことが出来た。	○	職員にも自己評価の一部を担わせる事により、新たな改善の気づきや自らの課題の発見が可能となる。次回は職員の自己評価への参加を求め、職員個々の課題の認識に繋がり、職員の教育効果が上がることを大いに期待したい。
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、民生委員、薬剤師、商店街住民(2名)に、ホームから社長以下5名が参加して行われており、参加者は主に商店街の人たちである。報告だけで終わることなく商店街の情報交換等も行われており、薬局の方には、薬について相談に乗ってもらうなど会議を通じて地域住民との関わりが深くなってきている。	○	地域のホーム・認知症高齢者の理解が深まり、利用者の生活環境確保に繋がっている。行政を代表するメンバーの参加がないのが残念であるが、この会議をマンネリ化させない為にも、提携している医療機関の医師、学区の小中学校の先生、交流のあるボランティア団体のリーダー等をメンバーに加え、更に活性化することを期待する。

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	区役所生活保護課の担当者には相談に出向いてどんな些細な事でもアドバイスを受けている。依頼すれば、事業所を訪問して指導してくれている。		
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あわせた報告をしている	家族の訪問が頻繁であり、その面会時に暮らしぶりや健康状態等の日常生活を職員の言葉で詳細に伝えている。その際に金銭管理についても報告している。「便り」は発行していないが、試みとして今年は家族へ個々の暑中見舞いを出した。	○	家族アンケートから「報告が不透明」との声も出ている。定期的に便りなどを出し、家族の不安を少しでも取り除く努力を望みたい。
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	家族アンケート結果からは、十分な話し合いをしているという回答が多かった。普段からよく面会に来ている家族にはホームのことを理解している家族が多い半面、面会に来ることが少ない家族には意見を聞く機会が少なく、ホームの理解も不十分である。	○	事業所と家族がコミュニケーションをとる機会を作るということは利用者及び家族への安心感につながる。ホームのイベントに家族を招待したり、家族会を開くなどの交流を増やし、家族の意見や要望が出やすい環境づくりを期待したい。
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	管理者の離職や、それに伴う法人内の人事異動があったが、運営者・管理者は利用者や職員の馴染みの関係の重要性を理解しており、異動は必要最小限に抑えるようにしている。		
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	新入社員には新人研修カリキュラムを作成し、ホーム内部で介護の基礎を教えている。法人が行う管理者研修へは管理者が参加して研修報告を回覧している。外部研修へは案内が来ると、管理者が職員に声をかけ希望者が参加している。	○	管理者は職員の力量を把握し、職員の経験や習熟度に応じて、段階的に「力量」を向上させ育成していくことを期待したい。
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	愛知県グループホーム連絡協議会へ加入し、西区北区のグループホームコンソーシアムにも参加している。地域でのネットワーク作りや勉強会を通じてのサービスの質の向上への意識が高く、法人内(3グループホーム)での研修会・勉強会も頻繁に実施されている。		

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)
.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	利用前には必ず本人と面談をして、後日必ず見学してもらってから利用するようにしている。やむを得ずすぐ入居した方については、なるべく家族や関係者に訪問してもらいながら、これまでの生活習慣を大きく変えることなく過ごせ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	料理の味付けでアドバイスが欲しい時など、利用者が自然に助言してくれる。時には、利用者が職員の分までコーヒーを入れてくれる。一つ屋根の下で暮す家族のような温かい優しさがあふれている。		
.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	利用者の日々の言葉や様子に職員全員が関心を払い、記録し思いや意向を把握している。散歩等の外出も利用者の希望を優先させている。	○	利用者の意思をしっかりと聞き、職員間で共有することでケアの進むべき道が定まる。介護記録の中により多くの記録を残すことで、職員間で共有することにつながり、利用者主体のケアが実行されるであろう。
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	利用者の意向や希望は日常生活の会話・態度・状態から把握し、家族意見については、来訪時の面談や電話連絡の聞き取りで対応している。職員の意見は月2回開催されるカンファレンスで聞き取られている。		
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	問題が起きた場合には家族と連絡を取り、家族の意向を聞き、利用者の希望と家族の意向が一致するように計画を見直している。		

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)
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	提携医療機関との連携により、利用者に月2回行われる定期訪問診療を受診することで健康管理を行っている。外食・スーパーへの買い物他、日頃行けない場所への外出支援も行っており、居酒屋、故郷への帰郷、理美容院などへの支援もある。	○	ホームの利用者に対しての多機能サービスは十分に行っている。次のステップとして、地域の高齢者が状況に応じて必要なサービスを馴染みの環境で受けられるように、認知症ケアや介護全般の情報の発信源となる事を期待したい。
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	事業所からさほど遠くない場所に提携病院があるために、時には散歩がてら定期受診する場合がある。以前は馴染みの病院へ通院していた利用者もあったが、現在は全員が提携医に受診している。		
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	現在の利用者は軽度の方が多く、重度化や終末期医療に関しての差し迫った状況にはない。終末期に対する思いを職員間で共有することの重要性を認識し、ターミナルケアの心構えについて話し合っている。		
. 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	新人研修を行い介護の基本を教えているが、子ども扱いや、知らないが故に目に余る対応をしている場合は、利用者に気づかれないよう管理者が職員に注意を与えている。		
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	職員が利用者のスケジュールを決めたり、せかしたりすることがないため、利用者は自分から立ち上がり職員を手伝ったり外へ出かけたりと、思い思いに暮らしを楽しんでいる。		

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	毎日の献立は、利用者とスーパーの広告を見ながら食材を見つけ献立を立てることもある。食材は、買い物好きの利用者とともに、すぐ近くのスーパーに行く。調理・盛り付け・後片付け等も利用者と一緒にやっている。		
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	午後からの時間帯に自由に入浴することができ、せかすことなくゆったりと入浴を楽しめるように配慮している。夏の暑い時期には、汗をかいたらもう一度シャワーを浴びるなど、柔軟な対応を心掛けている。入浴を拒む利用者には無理強いせず言葉かけやタイミングを工夫して支援している。		
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	夏の暑い時には、散歩帰りに甘味屋に寄ってみんなでかき氷を楽しんだり、居酒屋ツアーを計画することもある。利用者が若い頃に楽しんだ思い出を蘇らせようと、職員は様々な試みを考えてかけがえのない時を共に過ごしている。		
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	商店街のアーケードは車の通りも少なく安全に歩くことができる。利用者一人で喫茶店へ出かけたり、同法人の他の事業所へ行くこともある。見守りが必要な利用者には、後ろからそっと職員がついていく。現在は商店街や徒歩圏内だけの外出であるが、公共機関を利用した外出も視野に入れている。		
(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	日中玄関に施錠はなく、利用者はエレベーターを利用して自由に外出している。職員は利用者の言動に耳を傾け、外出の気配のあるときはさりげない声かけや見守りを行い、安全の確保と自由な外出ができるように支援している。		
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	運営推進会議で、地域の防災体制について議論し、地域の消防団に協力を要請するように進めている。防災訓練は年2回行っている。	○	夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、近隣の住民の協力が不可欠となる。運営推進会議を通して依頼し消防署や地域住民の参加・協力の下での夜間を想定した避難訓練の実施を望みたい。

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	利用者の嗜好も考慮し、栄養のバランスに配慮した食事の支援が行われている。提供している食事の写真を届け、栄養士にカロリー計算を依頼し栄養バランス良好との結果が出ている。夏は水分の摂取を重視しており、利用者は冷蔵庫からお茶やジュースを好きな時間に自分で飲んでいる。	○	自由に飲んだり食べたりすることができるので、全てを把握することは難しいが、介護記録にわかる範囲で記録しておくことが必要であろう。急な体調変化や万が一食中毒が起きた場合にも役に立つよう、日頃から記録して把握することが望ましい。
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	狭い共用空間に、テーブルやイス、ソファや生活必需品が置かれ、手狭感が増している。それが反って家庭的で落ち着いた場所となっているのか、ほとんどの利用者がリビングで過ごしていた。		
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	居室は利用者の好みや馴染みの物が多く持ち込まれ、利用者の個性が溢れていた。神棚やご主人・孫の写真、仏壇、マッサージチェア、コンボ等のそれぞれが利用者の居心地の良さにつながっている。どの部屋も整理整頓されており、利用者は自分のスペースを有効に活用している。		