

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	2371401221
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム緑葉の家
訪問調査日	平成 20 年 9 月 10 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 20 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

作成日

【評価実施概要】

事業所番号	2375701113
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム緑葉の家
所在地	名古屋市緑区鳴海町字大清水69-1257 (電話)052-875-2022

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県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9月10日	評価確定日	平成20年10月20日

【情報提供票より】(20年8月27日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成19年5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	9人, 非常勤	7人, 常勤換算	4, 2人

(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)	57,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	無し			
保証金の有無 (入居一時金含む)	100,000円	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,300	円

(4)利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18名	男性	7名	女性	11名	
要介護1	5名	要介護2	4名			
要介護3	5名	要介護4	3名			
要介護5	1名	要支援2	0名			
年齢	平均	80, 7歳	最低	67歳	最高	94歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	大清水クリニック ・ いわた歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

簡素な新興住宅地の一角にあるホームである。利用者と職員が共に家庭菜園を楽しみ、収穫した野菜が食卓を彩っている。職員は利用者が「長生きしたくなる家」となるように固定された日常生活ではなく、職員が一方的に企画したレクリエーションでもなく「その時」の「その人が望む事」を把握して個々に合うケアサービスを心がけている。家族とは月1度ほど来訪があることで職員と顔馴染みとなり良好な関係を築いている。法人内の定期的な研修がありそれが他の施設の職員との交流の場にもなっている。医療機関との連携も図りながら取り組んでいる。

【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)
	前回の改善課題の一つで運営推進会議の開催のことがあった。運営推進会議は2月に開催して、地域とのかかわり等少しずつ改善の取り組みに努力しているが、定期的には開催出来ていない。今後の課題となっている。
重点項目②	今回の自己評価での改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	職員の勤務状態により、集まった自己評価の取り組みは出来ていない。職員が安定してきたことから、改善に向けての検討をして、サービスに反映していく予定である。
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)
	運営推進会議の定期的な開催にはまだ至っていない。近隣の住民、家族からの日頃感じていること、ホームの実態の理解が深まりだした。近隣の養護老人ホーム、地域との交流を図りホームの理解、支援を得る機会となるように取り組もうとしている。
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)
	家族の訪問時には利用者の担当者が出来る限り対応して、利用者の暮らしぶりや健康状態を話し、意見・苦情相談し易い雰囲気づくりに心がけている。担当職員が休みでも他の職員が同様な対応が出来るよう心がけている。全職員で家族の信頼関係の構築に努力されている。家族の意見、苦情は必要に応じてミーティングで検討して速やかに対応できるように努めている。
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)
	自治会に参加したり、日々の散歩時に公園で挨拶するなど、積極的なコミュニケーションを図っている。また、近隣の養護老人ホームの喫茶コーナーに出向いたり、他の行事参加を積極的に心がけている。

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)
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	母体である政本グループの理念を基本に、事業所の全職員の意見を集約し、緑葉の家の理念「他人は他人自分は自分 されど仲良し」と言う分かり易く覚え易い理念が完成している。		
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	常に理念を意識できるよう玄関、事務所内の見やすい場所に掲示している。管理者は新人職員には面接時に理念の説明をしており、また、職員会議毎に理念を繰り返し確認して意識づけている。		
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	自治会に加入して地域の清掃、廃品回収等の地域活動に積極的に参加している。日々の散歩時には公園で遊ぶ園児と挨拶したり、近隣の特別養護老人ホーム「かきつばた」にある喫茶コーナーでコーヒーを楽しんだり、夏祭りに参加するなど交流は出来ている。	○	公園で会う園児との触合いの機会として、ホームに遊びに来て貰うように声をかけて、それが利用者の楽しみ事の一つになるよう働きかけて欲しい。
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	管理者が職員に自己評価を読んで聞き取り、それを集約して作り上げている。しかし、職員が自己評価実施の意義の理解度が低い。昨年の外部評価により運営推進会議の開催実施が実現された。	○	自己評価、外部評価の意義を職員全員が理解し、サービスの質の向上に役立てて欲しい。
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	今年2月に第一回が開催された。出席者は各ユニットから利用者の家族、協力医、近隣の住民2名、管理者、計画作成担当者の計7名である。内容は緑葉の家の方針を伝えている。他に日常生活ぶりや、グループホームについての話し合いなど活発に意見交換して、それにより家族や、地域の人の思いが分かりあえた。	○	近隣の養護老人ホーム「かきつばた」の館長の参加や定期的な運営推進会議が開催されるよう望んでいる。

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	管理者は月1回ほど区役所に足を運び担当者に事業所の現状を報告すると共に、サービスの質の向上に反映している。		
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	家族に必ず月1回は面会に来ていただけるようお願いしている。面会時には利用者の暮らしぶりや健康状態を報告している。遠方で毎月の訪問に困難な家族には手紙や電話で対応している。金銭管理については、家族の同意を得て、個人別に出納帳で管理し、毎月本人や家族に報告して貰っている。また、外出の際は利用者に金銭を渡し支払いの支援をしている。		
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	職員は家族の面会時に積極的に声を掛けて、意見や要望が言ってもらえるように雰囲気作りに心がけている。また、利用者の担当を決め家族との信頼関係を構築する努力をしている。苦情や相談事は必要に応じてミーティングをして早急に対応している。		
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	ユニット間の異動の可能性も考慮して、日ごろから馴れ親しむ関係が築ける機会をつくっている。新規採用の職員には利用者の信頼関係を築くのを最優先とした業務分担がなされている。		
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	法人グループ内の研修がある。その他事業所以外での研修に対しても、介護に限定せず自己啓発目的であれば後日のレポート提出で研修補助、勤務日程の調節で積極的に支援している。内容によっては内部勉強会をしている。		
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	名古屋市内のグループホーム分科会や名古屋市認知症高齢者グループホーム協議会に参加し、研修や交流を図っている。近隣の養護老人ホーム「かきつばた」の喫茶コーナーの利用や行事に訪問参加している。	○	「かきつばた」とのお互いの行き来の交流を期待したい。

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	入居希望家族にホームを見学してもらい、その時に利用者の情報を得ている。本人もホームを見学してもらい本人に納得をしてもらえるまで待っての入居となっている。入居後は昼間はホームで過ごし、夜は自宅に帰るなど繰り返し少しずつホームの生活に馴染んでもらえるように支援する時もあるが、施設からの入居の場合もありその時も職員が配慮している。		
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	職員は利用者から「がんばって」とか「ありがとう」など励ましや感謝の言葉をもらったり、また掃除や調理の準備などでちょっとした工夫を覚えてもらう事もあり共に支え合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	職員は利用者の日常生活の中でコミュニケーションを図り表情や態度で察したり、入居前の家族からの情報や現在の希望を把握し、本人がどうしたら快適な生活が出来るか検討しながら支援している。		
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	介護計画は家族から要望や意見をもらい、病院受診時に医師から意見をもらい、それを下に日常の記録や職員の気づきを踏まえ、職員会議を開き本人の現状にあった介護計画を作成している。家族アンケートからも検討して作成しているとの声が多い。		
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	利用者に応じて3ヶ月～6ヶ月と違いはあるが定期的な見直しはしている。また状態変化がある場合は随時、職員や家族、医師のもとに検討して現状に即した介護計画書となっている。		

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)
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	家族が宿泊出来る様準備はしている。		
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	入居時に本人の納得の上かかりつけ医を協力医に変更をお願いしている。しかしかかりつけ医への受診を希望する人もあり、その時には家族が対応している。薬は協力医と同じ薬局でもらい、共有できるよう支援している。協力医は2週間に1回往診があったり、24時間の協力体制ができており、利用者には安心できる。		
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	入居時には家族に医療行為が必要になったら退去になると説明して同意してもらっている。利用者の状態を見て6ヶ月ほど前から家族や医師、職員と話し合い他の施設や病院へ転院を検討してもらい説明をしている。時には次の施設と一緒に探すこともしている。しかしホームでできる限りの支援は行っている。		
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	入居時に家族に個人情報保護について同意を得ている。職員は入社時に誓約書の中に個人情報保護についての記載があり同意している。また年2回の法人研修の中にプライバシー保護についてふれており周知している。書類は鍵をかけて外部に持ち出し禁止など取り扱いに注意を払っている。職員は日々利用者を尊重した支援をしている。		
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	利用者の生活パターンは概ねできているが、好きな散歩や園芸、塗り絵、調理など盛り込みその日の体調や希望により支援している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者は職員と一緒に食材の買い物を週2～3回行ったり、ホームの畑での収穫した野菜など取り入れメニューを考えている。調理や配膳、後片付けなど利用者の出来る所は協力してもらい場面作りをしている。職員は食事を食事介助しながらさり気なくサポートして、楽しく食事が出来る様配慮している。		
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	入浴は毎日13時30分からとなっている。利用者は一人ずつゆっくりと入ってらっている。入浴拒否する人にはタイミングを見計らい声をかけている。		
(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	利用者で調理が好きな人や雑巾がけの好きな人は進んで行いホームでの役割の一つとなっている。他に外出や園芸や塗り絵など好きな人は、気晴らしや楽しみの一つとなっており、利用者の個々に合う支援を行っている。		
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	食材を買いにでかけたり、近隣の施設の喫茶部に散歩がてら出かけている。気分転換を兼ねドライブも行っている。利用者の誕生日には希望を聞いて回転ずしを食べに行ったり、自宅の様子を見に行ったり、少し距離のあるスーパーに買い物に出かけるなど利用者に向う支援をしている。		
(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	9時～18時は鍵はかけず自由に生活してもらっている。外出願望の人には職員と一緒に付いて見守り支援をしている。職員は鍵をかけないケアの理解はしている。		
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	消防計画を作成中である。避難訓練は3月に報知器の説明など行っているが訓練までにはいたっていない。10月ごろの予定はしている。	○	近隣の介護施設との協力体制が取れるように連携を深めることを期待する。

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)
(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	食事摂取量はおおまかに記録されている。栄養バランスは法人の栄養士からカロリー表をもらい、カロリーを考えたメニューを心がけており、栄養バランスは概ね取れている。水分摂取量は状態の変化が見られる人には記録しているが、他の時には記録していない。	○	高齢者にとって、水分摂取量の1日どれだけ取れているかは大切なことである。体調変化の発見も早い段階でキャッチできるので、是非記録に残すことを検討して欲しい。
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	24時間換気システムやバリアフリーとなっており、窓は広く四季を感じることができる。壁には利用者の笑顔の写真が飾られている。リビングでテレビを見ている人や椅子に腰掛け寛いでいる人もいて居心地よく過ごしている。		
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	居室は仏壇や使い慣れたタンス、鏡、写真、テレビなど馴染みの物が持ち込まれており利用者の個性がでて、居心地の良い居室となっている。また職員も物品の持ち込み時の運搬の協力をして、出来るだけ馴染みの物が持ち込みできるように支援している。		