

# 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
理念に基づく運営	11
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
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	2391400039
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ鶴が沢
訪問調査日	平成20年8月29日
評価確定日	平成20年10月18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27日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2391400039		
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ		
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ鶴が沢		
所在地 (電話番号)	名古屋市緑区鶴が沢2-316 (電話) 052-879-3661		
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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号 愛知労働文化センター3階		
訪問調査日	平成20年8月29日	評価確定日	平成20年10月18日

## 【情報提供票より】(平成20年8月10日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成19年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤 6 人, 非常勤 17 人, 常勤換算 15.8 人	

## (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 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)	75,000 円	その他の経費(月額)	実費
敷金	(有) 150,000 円		無
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 150,000 円	有りの場合 償却の有無	(有) / 無
食材料費	朝食	140 円	昼食 250 円
	夕食	210 円	おやつ 100 円
	月額	円 (実費)	

## (4) 利用者の概要(8月10日現在)

利用者人数	12 名	男性 3 名	女性 9 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	4 名	要介護4	0 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 80.5 歳	最低 67 歳	最高 93 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	尾崎山内科クリニック、阿部歯科医院、亀が洞皮膚科
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

旧コムスン経営の施設・職員を引き継いで再スタートしたグループホームで、現在職員一丸となって新たな「ほほえみ鶴が沢ブランド」創りに努力している。閑静な新興住宅街の小高い丘の中腹にある施設は見晴らしも良く、近隣には公園・庭園などが散在しており、散歩コースには恵まれている。また、大型ショッピングセンターが近くにあり、買い物にも便利な恵まれた環境にある。管理者は着任1カ月足らずで、前任者との引継ぎを行いつつ日々の業務に取り組んでいる状況であり、自己のカラーを発揮するまでには至っていない。ただ、職員の異動がやや激しいうえに、現在退職予定者を数名抱えており、補充に苦慮している。今後、直近の課題としては職員の安定配置、中・長期的には地域との関係構築が課題となる。

## 【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)
	管理者・ユニットリーダーともほぼ全メンバーが一掃されてはいるが、運営形態・理念などはほとんど前メンバー時代を踏襲しており、前年の外部評価における改善課題は十分尊重して新メンバーで取り組んでいる。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価の全項目を「取組んでいきたい項目」に掲げており、改善の意欲は高いと認められる。ただ、評価が一定の職員の意見に偏らないよう、ユニット全職員の意見をいかに吸い上げ、いかに反映させるかが今後の課題と認められる。
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)
	行事活動報告・今後の行事活動計画などの説明が主な議題であるが、家族からの意見要望・不平・不満・問題提起などを聞きだし、以降の介護サービスに生かしている。なお、この地域は新興の住宅地であることから老人問題への関心が薄く、自治会長・民生委員等には開催案内はしているが、出席は得られていない。
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)
	家族会議で発言のあった改善要求等は、対処できるところから改善を行っている。また、家族が面会で来訪した機会を捕らえて随時介護の報告を行っており、要望・不満・苦情等があれば、同時に聴取して職員に周知し、介護サービスの改善に反映している。
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)
	地域性からか、「地域住民が気軽に立ち寄り」といった雰囲気は薄いが、地域自治会の行事には積極的に参加の意向は持っている。施設主催の行事に地域住民の参加をさらに勤める工夫をするなど、徐々にでも地域との係わり深めていく努力は行っている。

## 2. 調査報告書

(   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)
<b>1. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
	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	利用者を「お客様」と表現しており、理念にも、「お客様と職員が共に笑顔で生活できる空間」を掲げている。前管理者から引き続きこの理念に沿った取り組みを行っている。		
	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	職員異動(採用)時には必ず理念の説明を行い、職員の意識を統一している。また、カンファレンス、ミーティング、申し送り等においては常に理念に沿った行動ができるよう確認しあっている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	地区自治会へは参加しているが、新興住宅地域であるため地域住民の関心は薄く、ホームの行事に参加を得るまでには至っていない。		地域性もあるが、グループホームの存在意義を周辺住民に理解してもらうためにも、今後新管理者の下で地域とのふれあいをより一層深める努力をしていただくようお願いしたい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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、外部評価の意義・目的は全職員が理解している。自己評価はユニットリーダーを中心に取り組むようにしている。また、評価表は玄関ホール掲示板に掲示するとともに数部設置しており、外来者にも自由に評価内容がわかるような体制をとっている。		各ユニットそれぞれのユニットリーダーが中心となって自己評価が行われているが、メンバーが交替したこともあり、新たな視点からの評価により今後の介護サービスに活かされることを期待したい。
	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	家族、職員のほか地区自治会長、区政協力委員、民生委員にも参加を呼びかけ、意見を取り込むよう努力はしているが、地域からの参加は低調である。会議で出された意見や要望は、今後の介護サービスの改善に活かせるよう率直に受け止めている。		運営推進会議へ地域の参加を求めるためには、地域の意識の変革が必要となる。その地域の意識を変えていくことは相当なエネルギーがいる仕事であり、時間も必要である。ホームの体制を整えたのち、じっくりと取り組んでいただきたい。

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)
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	区の福祉課には随時相談を持ちかけており、利用希望者の情報収集も併せて行っている。		管理者の交代によって市・行政との関係が断ち切れることのないよう、担当者への訪問を重ねられることを望みたい。
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	運営推進会議は家族会議も兼ねており、個々の介護記録から報告・説明必要事項はその際に行っている。また、ホームだより「鶴が沢通信」を随時発行して家族に送付し、利用者の暮らし振りの紹介や行事の案内を行っている。		
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	運営推進会議・家族会議で出た要望事項、不満・問題点は会議記録に残すとともに、職員に周知を図り、改善できる事項から対処している。また、家族来所時には意見が言いやすい雰囲気作り心がけている。		
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	経営法人が変更したこともあり、職員の異動が多く(退職者は最近1年で6名)、近日中の退職予定者も4名抱えている。職員確保に苦慮している状況にあるが、利用者へのサービス低下にならないよう最低限の配慮は払われている。		職員の異動が激しいため、異動・採用時には十分な説明を行う必要がある。「明るい空間づくり」のために一層の努力を期待するとともに、介護サービスの低下や事故に結びつく恐れがある職員の不平不満はできるだけ早期に解消していただくなど、この面でも十分な配慮を期待したい。
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	管理者は、着任から日も浅く研修への参加はないが、向上心は強く、今後は積極的に外部研修に参加していく意向を持っている。前管理者時代には、管理者を講師としたホーム内勉強会が行われており、今後も継続していく予定である。		
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	同業他社との交流は実現していないが、法人内グループホームの意見交換会には出席して交流を図っており、サービスの向上に活用している。		

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)
<b>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用予定者やその家族には、利用前に納得いくまで施設見学をしてもらい、利用開始時の不安解消を図っている。同時に職員(ユニット・リーダー)を紹介して顔なじみの関係を作り、スムーズなコミュニケーションが得られる工夫を図っている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>調査日現在、67歳から93歳迄(平均年齢80.5歳)の12名(男性3、女性9)の利用者である。高介護度の利用者も3名いるが、囲碁の得意な利用者には職員が指導を乞う場面もあり、「お客様に学ぶ」姿勢と、一緒になって過ごす関係を築いている。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>「利用者一人ひとりの話を聞く」ことを基本に、本人、家族からの要望意見は聞き逃さないよう支援経過に記録し、ケアプランに取り入れている。高介護度の意思表示もままならない利用者もあり、自ずと各自の希望実現には制約がある。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用者個々の日々の状態は、介護記録(業務日誌)により共有でき、勤務交代時にも的確に引き継がれている。カンファレンス(月2回)、モニタリング(月1回)を行った際にスタッフと支援方法を話し合い、以降の介護計画作成に反映させている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>モニタリングによって必要の都度計画作成を行っている。介護サービス計画書(ケアプラン)は毎年の介護度認定時には必ず作成しているが、利用者の状況変化に即して最低3カ月に1回は見直しを行っている。</p>		

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)
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	医療連携体制の下に、入退院の支援や重度化した利用者には適切な対応ができるよう嘱託医・看護師と話し合いを行っている。2週に1回医師の往診があり、毎週月曜日には同医師所属の看護師の訪問看護を得て支援している。		
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					
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	嘱託医(尾崎山内科クリニック)とは絶えず良好な関係が保てるよう努力している。また、家族の協力の下に、利用者のかかりつけ医療機関の受診に応じる体制も整っている。		
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	終末期に対する対処法については家族、嘱託医を交えて話し合っ方針を定めている。管理者は、家族の意向と医療機関の協力の下に看取りも可能との思いを持っているが、前提条件として「職員の安定」を重要視している。		
. 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	職員は、利用者に対し気さくで冗談の混じった会話や態度をとっているが、各利用者個々の事情はよく理解している。介護の記録には、イニシャルを使用して直接名前が出ないような工夫をしており、プライバシー保護には十分配慮している。		
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	概ね施設の時間割を基本に動いているが、利用者個々のペースを尊重し、散歩・食事・入浴もそれぞれのペースに合わせた支援が行われている。		

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	一人ひとりの嗜好や喫食量の違いを考慮し、限られた予算内で変化をつける工夫をしている。週1度は希望メニューを実行し、月1度は外食の日を定め「食」の楽しみに配慮している。炊事は職員が交代で担当し、準備・後片付けには利用者も参加しているが、食事は利用者とは同じものではなかった。		喫食介助が必要な利用者には親身になって介助する姿勢や、ゆったりと食べることに集中していただきたいとの配慮は尊いが、できればケアの一環として、職員も利用者と同時に食事ができるような体制を望みたい。
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	職員の勤務シフトの都合上、昼食後の13:30から1名ずつの順番入浴を職員2名が支援する体制で行っている。同姓入浴介助の希望や体調等を考慮して臨んでおり、入浴を嫌う利用者には決して無理強いせず、本人のペースを尊重している。		
(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	利用者は職員と一緒に清掃、洗濯物たたみ、菜園の水撒き、収穫作業、誕生日会の準備など個々の能力、生活歴に合った役割を分担している。また、趣味を生かして職員に囲碁の指導をする利用者もいる。		
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	近隣の公園や喫茶店への外出には利用者個々の身体能力に応じた外出支援を行っている。ただ高齢の利用者の介護度は進む方向であり、自ずと制約がある。		
(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	玄関にはチャイムは設置されているが、施錠はされていない。幸い徘徊する利用者もなく、職員の目配りにより無施錠が実施されている。		
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	消防署の指導・協力の下に、年2回防災訓練、避難訓練を実施している。ホーム内には非難経路図を掲げ、非難を安全に行えるよう配慮しているが、地域住民の参加には至っていない。		ホーム周辺が新興住宅地域のため、地域参加が得にくい環境にあるが、周辺地域への参加呼びかけを行うなど家族・地域との連絡・協力関係を一層密にするよう、折に触れて連携体制作りを行うことを期待したい。

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)
(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	利用者個々の喫食量・水分摂取量は常にチェックしており、個々の咀嚼・嚥下能力によって刻みやとろみをつけるなど同一メニューの中でもそれに沿った工夫を行っている。水分補給は随時本人の希望に添って行っている。		
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	清掃の行き届いた共有空間は清潔に保たれ、空調の効いた室内は、利用者にとっても職員にとっても快適な空間といえる。時季の草花を飾ったり、作品を展示して季節を感じ取れる工夫も行っている。交通量の少ない住宅地にあるため、騒音や振動、不快な光は感じられない。		
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	居室には本人が長く愛用したと思われる家具類・衣類・履物が持ち込まれており、心地よい住まい作りを演出している。ベッド使用を嫌がる利用者には畳敷きに改造するなど、きめの細かい配慮も伺える。		