

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	2371501046
法人名	有限会社 スリーハンズ
事業所名	グループホーム なでしこ
訪問調査日	平成 20 年 9 月 29 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 16 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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	2371501046
法人名	有限会社 スリーハンズ
事業所名	グループホーム なでしこ
所在地	愛知県名古屋市名東区社口2-906 (電話)052-771-1203

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地 COMBi本陣 N203号		
訪問調査日	平成20年9月29日	評価確定日	平成20年10月16日

【情報提供票より】(20年9月20日事業所記入)

開設年月日	平成 16 年 7 月 15 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 10人, 非常勤 6人, 常勤換算 13.6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)	66,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 24,000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(288,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(9月20日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	3名	要介護2	3名		
要介護3	7名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	1名		
年齢	平均 86.3歳	最低	75歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人香徳会名東ホスピタル 東名歯科クリニック
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、上社駅から徒歩12、3分の住宅地の一角に静かに溶け込んで建っている。「なでしこ」は、名東区の区花でもあり、その花言葉は「細やかな思いやり」と、まさにこのホームに合った名前であるといえる。ホーム長が迎えてくれた玄関には、季節の色づき始めた草木が飾られ、落ち着いた心配りが感じられる。ホーム長は、「家族が気楽に立ち寄れて」、「スタッフが楽しく仕事ができるホーム」であれば、それが利用者の気持ちを和ませ、安心感を持ってもらえる一番の条件と考え、日々、努力している。明るいスタッフとホーム長の人柄で、開所4年にして地域にしっかりと受け入れられている。利用者が終末期も安心して、過ごせるように、地域医療、外部サービスとの連携を深めているところである。

【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>前回の外部評価での改善点について、職員全員でミーティング等を重ね、真摯に向き合い、改善努力をしている。自己評価については、書き込みはホーム長、ケアマネージャー、ユニットリーダーであるが、全員に回覧し共有している。ホーム長が、常に職員との意思疎通を大切に、確認しているので、決定したことは全員一致で実行に移すことができています。</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>地域に開かれたホームでありたいという考えから、地域の関係機関に働きかけを始めている。職員があまりに利用者と親しくなりすぎてしまい、なれあいに流れないように、ホーム長は、職員に向上心をもつよう刺激している。優しいながらも厳しく職員を見つめていることがわかる。</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2か月に1回ずつ開催されている。出席者は、利用者家族、地区の民生委員、メディカルコーディネーター、管理薬剤師、ホーム長、ケアマネージャー、職員等である。内容は、連絡事項はもちろんのこと、訪問看護との連携、居宅療養管理指導、訪問診療についての説明等、利用者家族にとって重要でありながら、情報収集の難しい事柄を取り上げていて、このホームの姿勢が伺える。運営推進会議の後、家族会がもたれ家族同士の交流が図れるよう配慮されている。</p>
重点項目 ③	<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>このホームが持っている雰囲気から、利用者家族の多くが意見、苦情を来訪時に直接ホーム長、職員に伝えている。言いづらい場合を考え、玄関に意見箱も設置されている。来訪できない利用者家族のためには、ホームの電話窓口と外部窓口である愛知県国民健康保険団体連合介護保険室と名東区役所介護福祉課介護係の電話番号が、重要事項説明書に明記されている。</p>
重点項目 ④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会、自治会に加入しており、地域にしっかりと根ざし始めている。ホームは、通学路に面しているため、現在、「こども110番」の申請をし審査を受けているところである。地区の運動会に参加し、玉入れをしたり、お祭りに参加して抽選会で自転車当てるなど、利用者、職員で共有できる楽しい思い出を作っている。コミュニティセンターに囲碁を打ちに行く利用者がいる一方、コミュニティセンターからボランティアが来訪し、歌声を聞かせてくれることもある。</p>

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 (すでに取り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	理念である「その人らしい尊厳ある生活を大切に」を玄関、事務所など目に付くところに掲げている。さらにホーム長は、その理念達成のために、より噛み砕いた基本方針五か条、介護方針五か条を作成し、理念と共に職員に繰り返し伝えている。		
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1回、スタッフミーティングを開き、理念、基本方針、介護方針を読み上げるなどして、互いに確認しあっている。ホーム長は、事業所独自のカラーを出し、職員ともども一体感を得るために基本方針を大切に考えている。		
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	開所当時は、地域に溶け込めずにいたが、自治会に加入するなどの努力の結果、近隣との交流は密になってきている。自治会主催の運動会、商店会主催のお祭りなどに積極的に参加し、抽選で自転車が出たことは、利用者にも職員にも共有できる嬉しい思い出となっている。現在、老人会への加入を検討中である。	○	地域住民との交流を今後も続けていくために、庭でお祭りなどのイベントを開催し、地域の人々にも参加を呼びかけることにより、相互に楽しみを分かち合える関係を築いていくことを期待したい。
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	自己評価票は、ユニットリーダー、ケアマネージャーが記入し、それをホーム長がまとめ、職員に回覧することによって、全員で共有している。外部評価及び自己評価で、浮かび上がった改善点を取り上げ、スタッフミーティングで話し合い、すぐ実践へと移している。	○	自己評価票を全員が記入することにより、職員全員が事業所のケアの現状を自覚するよい機会になると、捉えていくことを期待する。
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	運営推進会議は2か月に1回開催され、利用者家族、地区民生委員、メディカルコーディネーター、管理薬剤師、ホーム長、ケアマネージャー、職員等が出席し、事業所の現状報告の他、老人看護、介護についてのレクチャーも行っている。		

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 (すでに取り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	年1回、指導という形で行政から担当者2名が訪れている。また、ホーム長は民生委員の紹介を、直接、区役所に依頼するなど自然な関わりを持つようになっている。		
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合わせた報告をしている	家族が来訪した際には、それぞれに近況を伝える一方、3か月に1回、「なでしこ通信」を発行し、スタッフ紹介や行事の写真、職員の異動情報などを載せている。利用者の個人記録は、家族が申請すればいつでも閲覧可能である。		
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	相談、苦情窓口としては、事業所内の電話番号の他、外部窓口として、愛知県国民健康保険団体連合と名東区役所介護福祉課の電話番号が重要事項説明書に明記されている。日々の意見等は、玄関の意見箱利用でもよいが、ホームとしては直接、伝えてくれることを歓迎している。	○	利用者にとって、直接、苦情を言うのはなかなか難しいものがあると思われるので、チェック方式のアンケートをとってみるなどの工夫を期待したい。
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	ユニットごとに職員を固定し、利用者があまりに多くの職員にさらされないように配慮している。しかし、親しくなりすぎなれあいにつながるという弊害を防ぐためにユニット間の異動もある。異動の際には、シフトを工夫し利用者のダメージは極力抑えている。		
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	全国グループホームフォーラムに順次参加している。実務研修や資格研修は、勤務扱いで交通費も支給している。個人的に希望する研修も申し出れば、シフトをあけて参加できるよう便宜を図っている。新人研修は、ホーム長が1日、概要や事務的なことを行い、続いて、ユニットリーダーと職員がついて実習を行っている。		
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	名古屋市認知症高齢者グループホーム連絡協議会に加盟していて、部会に出席することにより、他グループホームの情報を得ている。他グループホームと相互見学をすることはあるが、ネットワーク作りにまではいたっていない。		

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)
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 本人が安心して、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	体験入居は7～10日ほど可能である。体験して納得した上での入居を事業所側も勧めている。本人・家族にホームに見学をしてもらい、また、ホーム長が面談に向いたりして、利用者の情報をできるだけ多く収集する努力をしている。		
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	男性スタッフが調理をしていると、女性利用者が心配し、いろいろ手伝い始めたり、書道を得意とする利用者には旧仮名づかいを教えられたりして、職員は、それを素直に受け入れている。専門知識をもつ利用者もいて、職員が相談を持ちかけることもある。		
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	入居時に聞き取りによる情報収集を行っているが、その後の生活に寄り添った中から得られることが大変多い。職員は、日々の生活を通じて、それぞれの利用者の特徴、性格、意向、希望を把握している。		
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	入居時は、ホーム長、ケアマネージャー、職員が、診断書に基づき家族の意向を入れて作成する。一例であるが、家族が病院でのリハビリを希望したが、ホーム側が日常生活におけるリハビリがよいと判断し、家族と話し合いを重ね、早期退院をして大変うまくいった場合もある。		
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	ケアプランの見直しは、状態変化が無い場合、基本的に3か月に1回である。月1回、ケアカンファレンスをフロア別に日をずらして行うことにより、全職員が出席できるようにしている。担当者が、ニーズを予めシートに書き込んでおいて、効率的話し合いをし、現状に即したプランを作成している。		

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)
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	地域内に住む独居老人に異変があった時に、当事業所に連絡が入り、救急対応をした経験から、地域にこの事業所なりの貢献ができるとの認識にいたった。通学路に面していることを踏まえ、現在、子供110番の申請中である。		
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	入居時にかかりつけ医を提携医に変更することを提案しているが、強制ではない。かかりつけ医への通院は、家族による対応となる。その際、サマリー等の情報提供は十分に行っている。また、受診時の記録については、「ふれあいノート」を作り、ファイリングすることで、情報の共有をはかっている。		
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	医療行為が伴わない限りはホームで対応している。ある特定疾病の利用者に訪問看護を入れて、終末期まで介護をした経験がある。この経験により、職員にも終末期支援の心構えができてきている。	○	介護度に応じたホームとしての対応を考えるとともに、入居時の際にも、利用者家族とターミナルケアの方針を、話し合っておき、状況にあわせてつめていくような対応にも期待したい。
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	個人情報、名前をイニシャルにし、保管は鍵付きの書架で行っている。排泄に関しては、時間をみて誘導し、介護度の高い利用者については、信頼関係を築いてから、中に入り介助している。		
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	コミュニティセンターやお寺まで、囲碁を打ちに行く利用者がいる。この時、職員は、付き添って行くのであるが、その道すがらが良い時間となっている。写経、日記、手紙を書いたり、携帯を使ったり、必要に応じて、職員からさまざまに支援を受けながら楽しんでいる。		

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	配膳、下膳、調理、洗い物などできる人ができる範囲で手伝っている。メニューは当日、冷蔵庫を見て、利用者の希望を訊いて決めている。朝食の時間は決まっていないが昼食は12:00～、夕食は18:00～である。		
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、いつでも可能であるが、大体は午後の希望者が多い。入浴を拒む利用者には、タイミングを見計らって「一緒に入りましょう」と誘導し、清潔を保持している。清拭、陰洗も必要時行われている。		
(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	リタイア以前の職業を活かした作業の依頼をしたり、利用者の趣味が活かせることを頼んだりしている。ホームでは、職業としていたこと、好きなことの能力がよく保持されているということを大切に考えている。一方、それが役立っていると実感する事は利用者の大きな喜びとなっている。		
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	毎日の散歩は欠かさず行われ、コンビニへの買い物や喫茶店、美容室へも要望があれば同行支援している。出かけられない利用者に対しては、ウッドデッキで昼食をとったり、日向ぼっこをしたりするよう促している。		
(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	玄関はセンサーチャイムが付いているが、施錠は夜間、防犯のためにするのみである。利用者が出て行ってしまった場合は職員が付き添って歩くこととなっている。部屋には鍵は無いが、本人、家族の希望によりつけた例がある。		
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	近隣が自治会長宅であったり、ホームに大変理解を示してくれている方もおり、災害時の協力については了解が取れている。月1回、防災訓練を行っているが、非常食の準備はまだ十分とは言えず、検討中である。	○	今後の取り組みとして、防災訓練を、夜間を想定したり、時間帯を変えて行うことを期待したい。また、介護度の高い利用者が多い当ホームには、各居室前に利用者の移動手段を明記しておくことが重要かと思われる。

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)
(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	食材を食品群で捉えることにより、栄養バランスの管理を行っている。水分は利用者がコップで飲んだ杯数を記録することにより、一日の摂取量を把握している。栄養と水分摂取のチェック表はよく工夫されていて、誰でも見やすくなっている。		
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	共用スペースであるダイニングは大変広く、大きな掃き出しから十分な採光が確保されている。ダイニングには、掘りごたつのある和室がつながり、またウッドデッキにも出られるようになっていて、開放的である。トイレ、浴室、洗濯室がつながっていて、使い勝手良く設計されている。		
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	部屋は、フローリングでエアコン、カーテン、電気がついている。相談の上で畳を敷くことも可能である。ベッド以外は何を持ち込んでも良く、馴染みの箆笥や椅子のほか、懐かしい衣桁を置いてある部屋もある。		