

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	2370401230
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東館
訪問調査日	平成20年10月28日
評価確定日	平成20年11月17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 平成20年11月3日

【評価実施概要】

事業所番号	2370401230		
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東館		
所在地 (電話番号)	名古屋市西区那古野1-20-30 (電話) 052-561-5466		
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10月28日	評価確定日	平成20年11月17日

【情報提供票より】(平成20年10月6日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年4月16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	11 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 12.8 人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 造り		
	4 階建ての	1 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) 100,000 円	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	又は1日	1,100 円		

(4) 利用者の概要(10月6日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	6 名	要介護2	7 名		
要介護3	0 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	3 名		
年齢	平均 84 歳	最低	75 歳	最高	106 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新道内科クリニック 名古屋中央歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、名古屋城と名古屋駅を結ぶ商店街として栄えた「円頓寺商店街」のアーケード通に面した、古刹円頓寺の正門前に位置している。平日の昼間、通行人もまばらで都心とは思えない落ち着いた佇まいの中にある。経営を圧迫する要因ともなりかねない生活保護適用者を多数受入れており、家族の代わりとなって支援している。ホームが商店街の中に位置することから、地域とのつながりを重要視しており、毎月開催される縁日(ごえん市)には、みたらし団子屋台を出店している。この日は、利用者が交代で団子販売を分担する。また、外出支援を積極的に進めており、単独外出できる利用者には金銭管理も任せるなど、個々の尊厳を重視した運営を基本としている。若々しく、明るく元気のいいホームである。

【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)
	<p>前回評価では10件の要改善・推奨事項を指摘されていたが、できるものからコツコツと地道な取り組みが行われた。運営推進会議や市町村との連携面等、改善の余地の残されているものに関しては、今回も継続改善の項目として取り上げた。</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>自己評価は、ユニットリーダーが中心となって取り組んでおり、その必要性や重要性は十分理解しているため、評価に対する改善意欲は高い。今後は全員参加の下に評価を行うことで、更なるサービスの向上に繋がるものと期待する。</p>
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)
	<p>市(区)、包括支援センター、自治会長、医師等にも声を掛けているが、参加が得られていない。止むを得ず、商店街の縁日(毎月開催)を運営推進会議の場として利用し、地域住民と接する中で施設への意見や要望を聞き出している。意見・要望は対応できるものから実施することになっているが、年間何度かは会議形式の推進会議を計画し、本来目的に沿った運用を期待したい。</p>
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)
	<p>生活保護適用者や独居からの移行が多く、身近に家族や近親者のいない利用者が多い。家族会の設置はなく、家族の意見は数少ない訪問の機会に聞き出している程度である。家族アンケートについても、17名の利用者に対し、3家族からの回答にとどまった。家族との関係再構築や意思の疎通を図ることを目的として、新たな取り組み(手書きの手紙)を始めている。</p>
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)
	<p>円頓寺商店街の一員として、毎月の縁日に出店してみたらし団子を販売しているが、団子を焼いたり客を呼び込んだりするのには利用者の役目となっている。七夕祭りの飾り付け・出品、秋祭りへの協賛を行っているほか、地区町内会へ加入してごみ収集行事等にも積極的に参加し、地域との交流を図っている。また、地域住民がホームに立ち寄りて利用者と会話を楽しむ姿も見られ、交流は盛んである。</p>

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	「地域に開かれたホーム創り」を経営理念(方針)に掲げており、利用者が地域(商店街)の一員として活躍できる場を提供したり、地域住民も施設に自由に入出りできる雰囲気作りをしており、地域に密着した施設を目指している。		
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	日々のミーティングにおいて管理者・施設長・計画作成担当者間で事前打合せを行い、職員とともに十分な取り組みができるよう実践に移している。		
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	商店街の縁日(毎月第1日曜日:ごえん市)には、毎回みたらし団子屋台を出店し、利用者が呼び込み、焼き係等主体的に働いている。町内会に加入してゴミ拾いに参加するなど、地域との交流を積極的に行っている。		
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	自己評価及び外部評価の意義・目的の重要性は十分理解しており、ユニットリーダーを中心に半年毎に取り組んでいる。ただ、職員全員参加での自己評価には至っていない。		ユニットリーダーによる評価が中心となっているが、職員各自が自身の取り組み姿勢を評価することにより、以降の介護サービスに活かす形を期待したい。
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	区、地域包括支援センター、自治会長、医師等にも声を掛けているが、参加が得られていない。止むを得ず、毎月の縁日(ごえん市)を運営推進会議の場を利用し、地域住民の意見等を聞き出す場としている。		縁日利用は止むを得ない面はあるにしても、年間何度かは会議形式の推進会議を計画し、本来目的に沿った運用を期待したい。利用者家族や地域民生委員などに声を掛け、取り組みの状況報告や意見交換を行う場を設け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	区担当係、地域包括支援センターとも殆ど行き来はなく、サービスの質の向上に協力が得られるまでには至っていない。		今後も、粘り強く支援を要請していくよう努めていただきたい。
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	元々独居老人の利用者が多いこともあり、家族(親族)訪問が少ないうえに、訪問時にもタイミングが合わず、報告できていないことが多かった。現在、封書により、遠方の身内や知り合いなどに近況を知らせる工夫を行っている。		
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	家族会は設けておらず、家族訪問時の聴き取りと縁日の場での推進会議程度であり、積極的に意見を聞く体制にはなっていない。意見・苦情・不満に対してはできる限りの対応をとる意欲はある。		会議形式の運営推進会議を計画し、利用者家族の参加を呼びかける工夫を期待したい。
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	職員の異動は比較的少ないうえに派遣社員もいないため、顔馴染の職員によるケアが可能な状態にある。新任職員が着任した場合には、利用者にも丁寧に紹介し、不安を減らす配慮をしている。		
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	社内グループホームによる勉強会を実施しているほか、外部の研修参加にも積極的で、3階事務室内には各種研修の案内を掲示して参加を促している。参加した際には研修報告書を作成・掲示し、参加できなかった職員にも研修内容を閲覧できるように配慮している。		
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	市主宰のグループホーム協議会に加入しており、その中で同業者同士の意見交換を行っている。また、西区内のグループホームの勉強会(GHコンソーシアム)に参加し、事業所紹介や交換研修を行っている。		

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	入居予定者やその家族には、入居前に納得いくまで施設見学をしてもらい、入居時の不安解消を図っている。緊急入居となった場合には、直前まで関わった家族や知人に来所を依頼し、利用者が不安感を抱かないよう配慮している。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	介護する側・される側という意識を捨て、人生の先輩として敬意をもって接することを旨としており、「利用者に学ぶ姿勢」と、「共に過ごす関係」を心掛けている。元気な106歳の女性利用者から学ぶべきものは多い。		
.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	日々の関わりの中で、「利用者一人ひとりの意向の把握」を念頭に努力している。意思疎通の困難な利用者には日々の行動や表情から意向を汲み取り、職員間で共有して支援経過に記録し、ケアプランに取り入れている。		
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	利用者個々の日々の状態は、介護日誌に記録してスタッフで共有し、勤務交代時の引き継ぎが的確に行えるようにしている。毎月末モニタリング(サービス評価)を行い、スタッフと支援方法を話し合っ以降の介護計画作成に反映させている。		
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	入居時と入居後概ね1ヶ月経過時点のプラン作成を基本に、以降半年毎に利用者の状態変化・本人の希望に応じて見直しを行っている。しかし、長期目標や短期目標の見直し付けが明確になっておらず、目標の達成度の判定(評価)が困難な場合が見られる。		介護計画の見直しのルールを明確にされたい。以下に基本的なルールを述べる。まず、本人・家族の意向を聞き、モニタリングの結果と併せて支援の基本方針を決める。その方針に従って長期の目標を設定し、ブレイクダウンした具体的な短期目標を作る。短期目標が決まれば、その達成を目指すための詳細なケアの内容を決定する。

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	できる限り地域の要望や利用者への柔軟な支援をおこなう意向を持っている。過去、家族に代わり遠地にある墓参りに同行する支援を行っている。生活保護制度を利用する利用者にも、特段の配慮を払っている。		
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	かかりつけ医の利用は、家族同行受診が基本となるが、近くに家族や近親者のいない利用者が多く、職員が代行するケースが多い。一人でタクシーを利用して受診に出かける利用者もいる。嘱託医(新道内科)へは月1回程度健康相談に出かけている。		
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本人・家族・かかりつけ医を交えて話し合いをし、「重度化した場合の指針」に基づいて説明を行い、同意を取り付けている。		
. 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	職員と利用者の気さくで冗談の混じった会話の中にも、利用者個々の事情を配慮した姿が見受けられ、プライバシー保護には十分な配慮が感じられた。ホームページへの写真掲載に関しても、説明を行ない同意書の提出を得たうえで掲載している。		
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	概ね日課計画を基本に動いているが、食事時間が決まっている程度で、利用者個々のペースや希望を最大限に尊重した支援を行っている。単独外出・外泊や時間制限のない入浴を可能にしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	ユニット毎に限られた予算内で工夫しながらの食事作りとなるが、メニューは利用者中心で決めている。買出し・味付け・盛り付け・後片付けにも利用者が参加する場面が見られる。月に1回程度は誕生会名目で外食を楽しんでおり、利用者・職員ともに大好評である。		
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	朝風呂、長風呂、夜間風呂と殆ど1日中入浴できる体制にあり、非常に自由度が高い。介助が必要な利用者以外は、好きな時に好きなだけ入浴を楽しめるように支援している。		
(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	食材の買出し、食事の味付け・後片付け、清掃、裁縫、野菜作りなど利用者の能力を発揮できる場を提供して楽しみごと気晴らしの支援を行っている。単独外泊や遠方外出希望にも極力対応している。		
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	散歩や買い物に出かけるのは日常化しており、希望があればデパートや公園などにも出かけている。この日も106歳の女性利用者が、職員とスーパーの買い出しから帰ってきた。ただ、外出支援が特定の利用者に偏っている傾向は否めない。		
(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しているが、施錠はしていない。階段は危険防止のために半扉が取り付けられており、簡単な施錠を行っている。利用者の移動はエレベーター利用が基本であるが、現在徘徊する利用者がいないため職員の目配りだけで対応している。		
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	ホーム内では地震・火災発生を想定した非難訓練を年2回ほど実施している。階段を利用して非難経路・方法の確認を主眼に置いているが、地域住民との連携までには至っていない。また、夜間発生を想定した訓練も実施していない。		ホームは、家屋密集商業地域の中にあり、空家となった家屋も隣接するなど地域の参加が得にくい環境にあるのは事実である。運営推進会議を通じて協力を依頼することも一策であろう。

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	毎日、利用者個々の喫食量・水分摂取量をチェックして記録している。栄養士によるカロリーチェックを年4回ほど実施して、全体的な栄養バランスを考慮したチェックを行っている。		
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	築3年のホームは真新しく、清掃の行き届いた共有空間は清潔に保たれている。4階のみであるが、10坪ほどのバルコニーがあり、外光・外気に当たりたい時にはそれが叶う構造になっている。交通量の多い国道から僅かに奥まっているため、殆ど騒音や振動も伝わらず、不快な光の浸入も少ない。		
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	居室には本人が愛用したと思われる衣類や家具類が持ち込まれ、利用者の生活臭が漂っている。衣装道楽だったと思われる利用者は大量の衣類を持ち込んでおり、思い思いの居住空間を楽しんでいる姿が伺える。		