

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371300738
法人名	有限会社 ハピネス
事業所名	グループホーム ハピネス守山
訪問調査日	平成 20 年 9 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 19 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 平成20年 9月16日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371300738
法人名	有限会社 ハピネス
事業所名	グループホーム ハピネス守山
所在地	名古屋市守山区西城二丁目9番29号 (電 話)052-792-4165

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年 9月12日	評価確定日	平成20年11月19日

## 【情報提供票より】(20年 8月 8日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 3 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	27 人	常勤	10 人, 非常勤 17 人, 常勤換算 人

## (2)建物概要

建物構造	重量鉄骨造り
	3 階建ての 1 階 ~ 3 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)	35,700 円	その他の経費(月額)	80,700 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 105,000 円)	有りの場合 償却の有無	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 1,400 円			

## (4)利用者の概要( 8月 8日現在)

利用者人数	25 名	男性	3 名	女性	22 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	13 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 87 歳	最低	75 歳	最高	97 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	千種さんクリニック
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街に建つおしゃれな総タイル張りのマンション風のホームである。玄関前にはいつも季節の花が咲き利用者の心を和ませてくれる。リビングは南向きで陽当たりよく自然にみんなが集う場所であり、利用者と職員が毎日家族のように団欒している。毎月発行のホーム便りで利用者の様子を知らせており、家族の面会も多く、家族との関係は良好である。日課の散歩では近所の神社へ参拝に出掛け、利用者の楽しみの1つとなっている。内科協力医による往診が毎週あり健康管理がされている。24時間医療連携体制により急変時等の対応も可能である。内科以外にも歯科と眼科の往診もあり、安心して暮らすことができる。

## 【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)
	前回の評価結果から、地域との交流について改善しようと検討したが具体的な改善には至っておらず現状のままである。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は全員で取り組みサービス見直しの機会としている。
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)
	2ヵ月ごとに自治会長、民生委員、利用者家族、協力医、その他福祉事業関係者が参加して開催している。内容はホームの状況・行事報告や意見・質問等である。出された意見等はホームで検討しサービス向上に活かそうとしている。外部評価の結果も報告している。
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)
	ホーム便り「ハピネス通信」を毎月送付している。ホームの行事等のほか利用者の様子を書き込み知らせている。家族の面会が多く、その際に職員は話す機会を設け意見や要望等を聞いている。出てきた意見等をノートに記録し、職員で話し合い対応している。
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)
	町内会に加入したり、神社の氏子になったり地域に溶け込もうとしている。散歩時に近隣の人と挨拶を交わすことで顔なじみとなり、みかんや野菜をもらうこともある。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	法人理念は「人間としての尊厳を大切にし、家庭的な雰囲気の入居者の個性を生かし、介護支援のある日常生活の支援を行います。」である。開設以来、変わっていない。	○	地域密着型サービスとしての役割を考えたホーム独自の理念を作り上げていくことを期待する。
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	職員採用時には必ず理念を伝えている。理念を各ユニットに掲示し、職員は常に確認しケアに取り組んでいる。またミーティングで職員の意識の共有を図ったり、管理者が理念に基づいたケアの確認を日々行っている。		
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	町内会には加入しているが地域行事はほとんど無く地域交流はできていない。近所の神社の氏子となり、祭りの際に地元の人々とのふれあいが少しできている。毎日の散歩等で近隣の人々と挨拶を交わし、時にはみかんや野菜をもらうことがある。少しずつではあるが地元の人々との交流に努めている。	○	職員会議等で地域との交流について今一度意見を出し合い検討して欲しい。また運営推進会議で取り上げ、意見や情報を得るなどの努力が望まれる。
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	自己評価は職員全員で取り組み、各ユニットリーダーがまとめている。自己評価を見直しの機会と捉え、職員の意識の変化にはつながっているが、具体的な改善には至っていない。	○	外部評価の結果を活かし、是非とも見直しや改善について職員で話し合いサービスの質の確保に活かし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	2ヵ月ごとに自治会長、民生委員、利用者家族、協力医、福祉事業関係者の参加を得て開催している。内容はホームの状況・行事の報告や意見・質問等である。ニュースになった介護施設での出来事に関連した質問が出されることもある。出てきた意見等はホームで検討しサービスの向上に活かそうとしている。		

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)
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	区の福祉課の職員とは連絡を取り、相談しやすい関係ができています。包括支援センターの職員とは連携をとっている。		
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あわせた報告をしている	毎月発行のホーム便り「ハピネス通信」で、ホームの行事等のほか利用者の様子を個別に記入し報告、立替払いをした際の領収書と一緒に送っている。また面会時や電話連絡時にも日常生活の報告をしている。家族からは利用者の様子がわかって良いと評価されている。		
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	家族面会時には職員が話す機会を設けている。意見等を聞いた職員は申し送りノートに記載し、フロアー会議やリーダー会議等で話し合い対応している。		
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	ユニット間の異動はほとんどなく馴れた職員によるケアを心掛けている。離職時の対応は特にしていないが今まで不穏な状態になっていない。	○	今までは不穏な状態がみられなくても、今後も職員離職時に利用者に変化がないとは言いきれない。異動時や離職時の対応の検討を望む
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	内部研修は行っていない。外部研修については順番に勤務扱いで受講機会があるとしているが、計画が立てられていないため把握し難い。個人的にスキルアップのために講習を受講する職員は休日利用としているため、連続2日以上の日程のものは受講が難しい。	○	職員全員が万遍なく受講の機会を得られるよう、計画の作成を望む。また外部講習受講後の伝達講習や資料の回覧、内部研修の実施を検討して欲しい。
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	名古屋市連絡協議会やグループホーム協会等の研修や懇親会に参加するなど交流の機会を持ち、サービスの質向上への取り組みをしている。管理者は交流の機会を多く持ち、ホームのサービスの質向上に活かしたいと考えている。	○	今後もネットワーク作りや相互訪問等を通じ、サービスの質の向上に努めていくことを期待する。

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)
<b>Ⅱ. 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	○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	入所前に本人や家族に見学してもらっている。また空室がある場合には体験入所が可能である。入所後には特に話しかけることを大切にし、利用者に安心してもらえるように心掛けている。家族にも密に連絡を取っている。		
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	職員は利用者の喜怒哀楽に共感し共に助け合い、家族のように接している。園芸や洗濯物干し、洗濯物たたみ、米とぎ、野菜切り、テーブル拭きなど出来る事を一緒にこなしている。職員は利用者から生活の知恵や知識などを教わる事も多い。		
<b>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</b>					
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の言葉や表情、行動から希望や意向の把握に努めている。コミュニケーションが取りにくいなど把握が困難な場合にもできるだけ努力し本人本位に検討している。	○	引き続き一人ひとりの思いや希望・意向の把握に努め、その人らしい暮らしが続けられるような支援を期待する。
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	家族とも十分に話し合い、利用者本位の介護計画となるように職員で話し合い作成している。また医療とも連携を取り介護計画に取り入れている。		
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	6ヶ月に一回見直しを行っている。介護度や状態の変化などがあつた場合には関係者を交えて随時見直しがされている。	○	今後も実状に応じたケアにつながるよう利用者の変化を見逃さぬよう、また利用者・家族の要望等に応じた見直しを行って欲しい。

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)
<b>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)</b>					
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	本人や家族の要望に応じて、買い物や美容院等への外出支援や通院介助を行っている。医療連携体制により、重度化・終末期の対応が可能である。		
<b>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</b>					
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	内科については毎週往診があり、24時間対応の体制が出来ている。歯科・眼科も往診がある。入所前からのかかりつけ医への受診は主として家族対応であるが、受診後は家族に変更事項等はなかったか必ず確認をしている。医療との情報交換も出来ている。		
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	重度化や終末期における対応についての同意書を契約時に作成し、早いうちから家族や協力医等と話し合い、方針の共有はできている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	行動や言葉遣いに注意し、自尊心を傷つけない様心がけている。職員には入社時に個人情報の取り扱いについてのサインを貰っている。		
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	基本的な一日のスケジュールはあるが、利用者のペースや希望に応じてケアを行っている。またその日の利用者の表情・発言から楽しく過ごしているか確認するよう常に心掛けている。	○	今後も利用者それぞれのペースを大切にした、利用者本位の支援の継続を望む。

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)
<b>(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</b>					
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	リビング併設のキッチンで調理をし、五感で感じてもらう事が出来る。また米とぎや野菜の皮むきを手伝ってもらったり、テーブル拭きや配膳、下膳、名札置きも率先して行ってもらっている。		
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	週2回ゆったりとしたお風呂で一人ひとりゆっくりと入浴できる配慮をしている。夏場の汗をかく時期や失禁時等身体が汚れた時にはシャワー浴を行っている。今のところ夜間に入りたいという希望は出していないが、出た時はシャワー浴での対応を検討している。	○	利用者のすべてが現状で満足しているか、本人・家族の希望はどうか、入浴したくない理由は何か、職員の都合を優先していないかなど今一度考えて欲しい。利用者の希望を聞き出す工夫を検討し、希望にあわせた柔軟な対応ができるよう心掛けて欲しい。清潔保持のためにも入浴回数の増加を期待する。
<b>(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</b>					
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	散歩を兼ねた神社参拝では一生懸命家族の健康を願う姿も見られ、カルタや百人一首では明るい笑い声が聞こえてくる。また洗濯物を干しに行けなくても、ハンガーに掛け洗濯ばさみで留めるなど出来る事を見つけ強制せずに、やってもらっている。行事ごとに訪れるボランティアの民謡や賛美歌、踊り等も楽しみや気晴らしとなっている。		
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	散歩は日課となっており、お茶や飴を持って神社や公園に出掛け、ゆっくりして帰ってくる。玄関を出たところに椅子が置いてあり、そこに座って植物を眺めて過ごすこともできる。またベランダに出て外気浴をすることもできる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関には鍵をかけていない。ただし2階3階はユニット入り口を出てすぐ階段があり危険であるため、一部家族の要望もあり了解を得て鍵をかけている。出ていきたい素振りを見つけた場合は職員と一緒に出掛けるようにしている。	○	職員は利用者それぞれの特徴を理解して対応したり、気を付けたりする事で鍵をかけないケアの検討を望む。鍵を掛けていることで職員が安心してしまふことの無いよう心掛けて欲しい。
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	毎年春と秋に消防署の協力を得て避難訓練を行っている。利用者も参加し避難経路の確認等を行っている。また事務所に災害のマニュアルを置きいつでも目を通せるようになっている。	○	日中の災害を想定した訓練だけを行っているため夜間想定などいろいろな状況での訓練を期待したい。また自治会長と連携を取り地域の協力が得られるような働きかけを期待する。

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	食事摂取量と水分摂取量を1つの表にし、毎回チェックしている。利用者一人一人に声を掛け摂取を促している。		
v					
(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	南向きのリビングには大きな窓があり明るく外を眺めることもできる。ソファが置かれくつろぐことができ、自然と利用者が集まる場所である。季節感のある飾りつけや植木鉢を置いて家庭的な雰囲気作りもされている。洗面台のうち1台は車椅子の利用者が利用しやすいよう配慮がされた造りである。		
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	本人の使い慣れた家具が置かれていたり、作った作品や配偶者・家族の写真を飾ったりしている。ベッドやタンスの位置も各自が使いやすいよう配置している。それぞれ個性ある居室となっている。		