

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	2371601184
法人名	杉友商事株式会社
事業所名	グループホームあすか
訪問調査日	平成 20 年 10 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 11 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

【評価実施概要】

事業所番号	2371601184
法人名	杉友商事
事業所名	グループホーム
所在地	名古屋市天白区高宮町1605-1 (電話)052-804-0768

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1-11-16		
訪問調査日	平成20年10月25日	評価確定日	平成20年11月20日

【情報提供票より】(20年6月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年1月30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	7 人, 非常勤	9 人, 常勤換算	4.9 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	3階建ての	2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)	35000又は45000円	その他の経費(月額)	28,000 円	
敷金	有() 円	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円		1ヶ月 円(おやつ代含む)	

(4) 利用者の概要(6月10日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	8 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢 平均	83.7 歳	最低	69 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	安江内科クリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅街にある3階建ての1階が小規模多機能居宅介護で2～3階がグループホームである。職員は利用者の尊厳を大切に思い学ぶことが多いと言う。一人ひとりの気持ちや言葉を記録に残し、その言葉の持つ意味を職員間で考え話し合い本人の思いや意向に出来るだけ近づいた把握が出来るよう努力をしている。利用者がその日したいことを待たず介護ができるようあらゆる視点を考えている。また理念を基にした年間目標や毎月の目標があり介護の統一が図られている。研修に参加した職員は必ず職員会議で発表する機会を設けフィードバックしている。散歩がてら、ごみ収集場所の清掃活動を行ったり、運営推進会議では利用者の支援のあり方に良い評価をうけている。地域活動の委員を引き受けるなど地域との関係も密になってきているホームである。

【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)
	前回の評価で大きな改善課題はないが、一つ山地域の活動委員を引き受けたり、地域行事に積極的に参加したり、災害時の連絡網は地域の組長との連携ができるようになり、地域との関りが深くなっている。
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)
	自己評価は全職員で関り、リーダー会義や職員の勉強会で取り上げ、意見交換を行いそれを管理者がまとめている。ホームは年数回セルフチェック表を作成しており、日々の業務の振り返りは出来ている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は民生委員、有知見者、家族代表等である。内容は活動報告や内部研修報告、その他要望や助言である。近隣小学校運動会の見学の了承を得てもらえたり、利用者の支援のありかたについて良い評価を受けている。頂いた要望や意見は職員会議で検討し改善して、サービスの質に反映している。
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)
	管理者やユニットリーダーは家族の来訪時必ずコミュニケーションを図り、意見や要望を聞く姿勢はできている。しかし、家族が忙しいのではと遠慮している時もある。要望や意見はどんな小さなことでも職員会議で検討して改善している。また来訪が少ない人には職員が電話をかけて暮らし振りや健康状態の報告をしたり、毎月の「あすか通信」送付時に面会をお願いを付け加える時もある。
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)
	散歩時に近隣の人と挨拶をかわしたり、ごみ収集場所の清掃活動を職員と利用者が一緒になって行うなど、また、回覧板にホームの通信を載せてもらえたりしている。コミュニティセンターの体操に参加するなど地域との交流は深まりつつある。

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)
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	ホームの理念は「一人ひとりの尊厳を大切にゆったり楽しく生き生きと暮らして頂けるよう支援します」であり、地域に根ざしたホームをめざし作り上げられた。また、職員は利用者を大切に思い笑顔が見られる支援を心がけている。		
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	年1回理念を基にした目標を立て、またそれを踏まえた毎月の目標がある。月1回職員会議で見直しをしており、理念の実践に向け日々取り組んでいる。	○	ホームの理念を入居時の本人や家族に口頭での説明だけでなく、パンフレットに掲載してはどうか検討を望む。
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	地域の推進委員のメンバーとなり夏祭りなどの地域行事に積極的に参加するなど地域との繋がりを大切にしている。また、散歩がてら毎週ごみ収集場所の清掃活動や近隣との交流も増えたり、町内会の回覧板に「あすか」情報を入れてもらうなど地域との交流に努めている。		
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	自己評価は管理者がピックアップして全職員に渡し取り組んだ。それを下にリーダー会議や勉強会を開き意見交換を行い、管理者がまとめている。また当ホームはセルフチェック表を年数回独自に行っており日々の業務の振り替えりや気付きはできている。外部評価の意義も理解されており、前回の評価を活かし改善の地域との関わりも密になってきている。		
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ヶ月毎に行い、出席者は民生委員、家族代表、有知見者である。内容はホームの活動報告や内部研修報告、その他要望や助言である。2ヶ月毎の会議がありがたいとの声も聞かれるなど意見交換も活発に行われている。また、出された要望は職員会議を開き検討している。		

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	区役所の保護係りや介護課に出向く事もあり、情報交換は行っておりサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族来訪は概ね月に1～4回あり、その時に利用者の生活ぶりや健康状態を報告している。また、ホームの行事がわかる月1回「あすか通信」を送付しているが、来訪の少ない家族には面会をお願いする言葉を付け加えている。利用者の状態変化が見られる時には管理者がその都度電話で報告をしている。職員異動については家族より問い合わせられた場合説明している。	○	家族等の訪問時の記録を個人情報保護のためにも個人別にされてはどうか、検討することを期待する。
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	家族の来訪時には管理者やリーダーが対応している。そこで要望が言ってもらえるような雰囲気作りをしている。頂いた要望はどんな小さな事でも職員会議を開き検討して改善している。今後、定期的にアンケート調査を実施していきたい考えている。	○	定期的なアンケート調査を実施され、意見を運営に反映されることに期待する。
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	ユニット間や同法人の他グループホームに異動はある。ユニット間では顔合わせが多く利用者のダメージは少ない。また同法人内の異動の場合利用者が会いたいと言う時には面会に行く時もある。新人職員は馴染めるまで管理者が付き指導にあたっている。		
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	管理者は職員の介護経験やその人にあう外部研修が参加出来るよう勤務形態を変えるなど工夫している。研修後には必ず職員会議で10～15分ほど発表してフィードバックしている。またホーム内で勉強会を開き質の向上に努めている。		
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	職員は福祉分野の連絡協議会には参加して交流や同法人他のグループホームとの交流は随時行っており、サービスの質の向上に取り組んでいる。	○	全職員万遍なく研修などを通じて交流ができ、それが刺激になりサービスの質の向上に繋がるよう期待する。

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)
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	一階小規模多機能との繋がりを持って入居待ちの方や他、入居希望者には本人、家族に何度もホームへ来てもらい、馴染みの関係を作る等工夫し納得のいく入居となっている。希望者には一週間のおためしも可能である。納得のいくまで自由に見学、来訪できる窓口を作っている。		
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	職員は尊敬、尊厳を大切に利用者から学ぶことを常とし日々共に過ごし、支えあう関係を築いている。本人の価値観を大切に、意思決定を導くことのできる支援や個性を受け止め活動場を提供している。職員全員が同じ気持ちで支援できるよう努力している。		
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	一人ひとりの気持ちや言葉を2階ではポストイット、3階ではノートにそのまま書きとめている。その言葉の意味を職員全員で考え本人の思いや意向を把握することに努めている。あらゆる視点をもって介護ができるよう努力している。家族がカンファレンスに参加しやすいよう工夫を考えている。	○	具体的な対応について話し合い家族参加でのカンファレンス開催に期待する。
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	月2回の会議や生活見直しシートを基に本人の意思を把握した介護計画を作成している。主治医の意見を反映した介護計画書までには至っていないが、管理者は必要性を理解している。現在、書式を見直し移行中である。	○	主治医の意見等も反映された必要な支援を盛り込んだ介護計画の作成に期待する。
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	3ヶ月ごとの見直しや評価を行って具体的な介護計画が作成されている。変化の度に緊急会議を開催して現状に即した計画を立案している。長期目標・短期目標期間記載が不明瞭で分かり難い。管理者は分かりやすく明記した新たな書式の介護計画書作成に取り組んでいる。	○	新たな書式での介護計画書に期待する。

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)
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	一階にある小規模多機能デイホームでの運動会やバーベキュー等の行事への参加。お試し入居時に空きベッドがない時の連携や通院介助の対応等、デイホームとの連携を密にしている。また、スタッフ間が自由に行き来できる環境として多機能を活かした支援を行っている。		
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	入居時には提携医の紹介と家族の希望を尋ねている。かかりつけ医希望時には家族に同行を依頼している。家族の対応が困難な場合には、職員が同行している。		
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	入居時に医療行為が発生した場合についての対応の説明を行っている。家族要望を考慮した上、日々の変化、状態報告を密にしている。本人が安楽な生活を保つことができることを第一に考慮しているが現在、ターミナルケアには至っていない。経営者、管理者は将来的には努力をしたいと考えている。		
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	職員は利用者に言葉をかけたり、対応については、勤務規律の繰り返し確認をしている。個別指導を徹底し尊厳ある対応やプライバシー保護に努めている。また、教育プログラムにて3ヶ月に一度の自己評価を実施する等、職員全員に周知徹底を図っている。		
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	利用者の時間の流れに沿ったケアができるよう、臨機応変対応がスムーズに行なえるよう2階、3階との職員間で連携や支援をしている。その人が、その日したい事が、したい時に、待たすことなく行なえるよう努力している。		

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)
(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	利用者の毛筆メニューが掲示され、利用者と職員と一緒に食事の準備や食事、片付けをしている。職員の声をかける時もさりげなく、一人ひとりが出来ることを見守っている。楽しく安全に食事が摂ることができるよう座位保持等にも気配りをしている。		
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	週2回は必ず入浴している。夜間入浴以外、希望があればいつでも可能な準備をしている。現在、夜間入浴希望者はいない。入浴拒否の方の状態や行動に注意し、タイミングを見逃さずスムーズに入浴できるよう工夫し努力している。不眠時の足浴や清拭も行っている。		
(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	日々傾聴し楽しみを持ってもらうよう支援している。散歩等、雨でも希望があれば行っている。洗濯物をたたんだり食事の準備や片付け等は利用者が自主的に行っている。ぬり絵、テレビを見る等、思い思いに自由に過ごしている。利用者の得意とすることを役割としている。		
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	毎日の朝夕の散歩、買い物、手作り弁当を持参した外出など利用者の希望に沿った外出支援をしいてる。年二回の日帰り旅行や近所のお寺での音楽会、コミュニティセンターの体操参加したり、子育てサロン訪問等継続している。利用者全員に、一人ひとりにその日にしたい支援ができるよう日々努力している。		
(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	家族の同意を得て一階に事務員が勤務している月火木金は玄関ドアを開錠とした。それ以外はすべての職員の理解が得られないため施錠している。弊害については理解している。危険回避についての見直しを行い鍵をかけないケアの取り組みを目指している。	○	職員全員や地域、近隣の方たちとの協力で、日中鍵をかけないケアが増えることに期待する。
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	災害対策のマニュアルは作成してある。消防訓練は年2回実施しており、夜間訓練も行っている。地域の防災訓練に参加して馴染みの関係作りに努めたり、施設を災害時に非難場所として提供すること等、災害時の連絡網は地域の組長との連携ができています。非常食の確保や備品の点検は毎月実施している。	○	十分な非常食、備品の確保及びチェックリスト等での定期的な点検の継続を望む。今後、地域との連携を更に深めて、災害時の対策強化の取り組みを期待する。

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	食材メニューにカロリーが記入されている。食事摂取量、水分摂取量については摂取記録を確実に把握している。特に水分摂取は注意をはらい、一日の目安を把握している。		
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	居間は明るく清潔である。曇りの日にも照明で明るく居心地の良い空間を保っている。リビング壁には利用者手作りの紅葉の切り絵を飾り、エレベーター前に栗の実を枝ごと飾るなど、季節感を採り入れてある。利用者は季節を感じることができ、一人ひとり思い思いにゆったりと過ごしている。隣接した和室で過ごすことも自由である。	○	トイレの臭いや床の汚染防止等、こまめに掃除を行い清潔保持に努力されることを望む。
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	居室は家族や孫の写真、小物、手作りののれん等、好みのものや馴染みの家具などが持ち込まれ利用者が居心地よく過ごすことができている。仏壇を持つ利用者もいる。		