

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	2371601218
法人名	株式会社 WELL
事業所名	グループホーム しらゆり
訪問調査日	平成 20 年 11 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 8 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	2371601218
法人名	株式会社 WELL
事業所名	グループホーム しらゆり
所在地	名古屋市天白区島田黒石716番地4 (電話) 052-807-1139

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11月12日	評価確定日	平成20年12月8日

【情報提供票より】(20年10月7日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤	14 人, 非常勤 8 人, 常勤換算

(2) 建物概要

建物構造	木造造り
	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)	35,700~54,000 円	その他の経費(月額)	67,000 円	
敷金	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	有/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		1100 円	

(4) 利用者の概要(10月7日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	59 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	江崎外科
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな新興住宅地の中にある3階建てのホームである。1階がデイサービス、2階と3階がグループホームになっている。前身が接骨院の為地域に馴染みが深い。1階でリハビリを受ける事が出来るので、身体機能の維持・向上につながっている。ホーム内は白を基調とし、清掃も行き届き明るく、換気もよくされ清潔感がある。天気の良い日は利用者と一緒に布団を干し衛生面・感染面にも配慮している。「自由でゆっくりとゆっくり」と理念に掲げ、利用者のペースでゆったりと過ごすことができるよう職員は理念を念頭におき介護サービスに取り組んでいる。若い職員や男性職員も多く活気にあふれ、レクリエーションでは新しい体操を取り入れたり、ボランティアの訪問時には、利用者も自由に参加している。24時間対応の医療体制が整い、職員は重度化や終末期に向け前向きに取り組む姿勢である。

【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>前回の評価で指摘のあった定期的な家族への情報提供として「しらゆり通信」が発行され、ホームページも作成中で近日には公開出来る様に取り組んでいる。その他の改善点については、今後の課題としている。</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>職員は自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、ミーティングで話し合い職員全員の共有化を図り改善に向けて取り組んでいる。</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>2ヶ月に一回、利用者、利用者の家族、有識者を交えて開催している。活動報告をし、利用者の要望を聞き、家族の意見や要望を聞いて普段のケアにつなげている。</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>家族の面会時や電話があった際に、利用者の普段の様子や状況を報告している。家族の「意見・不安・不満」等に対しては、その都度適切に対応している。さらに家族から要望のあった「しらゆり通信」を発行し、ホームページも作成中である。職員の名前が分からないという意見に対しては再度検討されたい。</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>グループホームの前身が接骨院であった為、顔見知りも多く、地域に馴染んだ雰囲気である。毎日日課の散歩では近所の方と挨拶したり、近所の方から果物の差し入れがあったりと交流がある。また外出で行く店とも顔なじみになっている。町内会に加入し、災害対策として安否確認の為届出を行っている。町内の行事にも参加し、ボランティアにも来てもらい地域との交流を図っている。</p>

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	「自由でゆっくりとゆっくりと」を理念としている。職員は利用者のペースに合わせてゆっくりとその人に合わせた支援が出来るよう心掛けている。		
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	事務所入り口に理念を掲示し、ミーティング時に理念の確認と意識付けを行い共有化を図っている。職員は理念を念頭に置き利用者一人ひとりのペースに合わせた支援をしている。		
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	町内会に登録し夏祭りや花見に参加している。散歩の時には近隣の人々と挨拶を交わし、顔なじみになっている。ちょうど向かいの人が庭で取れた柿を届けようと言われていた時に出くわすなど、近所付き合いの様子が見受けられた。		
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	自己評価は各フロアのミーティング時に話をしてユニットリーダーが作成し、管理者がまとめている。前回の改善点のうち、家族からの要望である「しらゆり通信」が発行され、ホームページも近々公開の予定である。他の改善点は今後の課題としている。	○	外部評価の結果を全職員が真摯に受け止め、改善に向けて話し合い、サービスの質の確保・向上に活かしていくよう期待する。
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ヶ月に一回実施している。参加者は利用者・利用者家族・外部のケアマネ・ホームの協力医が参加している。そこで近況報告をしたり要望を聞いたりしている。	○	運営推進委員会が定着してきているので、これからは内容の充実と民生委員に声を掛け参加をしてもらい地域との情報交換が出来る事を期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	近隣の区役所を訪問して情報交換や施設のアピールを行っている。生活保護の受け入れを行い、担当者と連絡を取り合っている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	電話での問い合わせや面会時に利用者の状況報告を行っている。金銭管理については家族に事前にお金を預かり一年に一度締めて報告している。大きな買い物についてはその都度家族に連絡し購入している。職員異動については特に報告していない。	○	金銭報告は3ヶ月に一度など短期間で家族に報告出来る様期間の検討を願いたい。また職員の異動などしらゆり通信や面会時などに家族に報告できるよう取り組みを期待したい。
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族の「意見・不満・苦情」を聞き入れられる関係作りがされている。アンケートでは「対応が遅い」とあるがすぐ対応できる事はすぐ対応し、検討が必要な事については途中経過を家族に話をするよう対応している。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	グループホームやデイサービス内の職員の異動は、午前のリハビリやボランティア訪問時等顔を合わせる機会があり、ダメージは少ない。また職員の退職についても、主になる職員に変動が無い為、フォローに入りダメージを最小限に抑える努力をしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	職員は3ヶ月に一回のペースで交代で研修に参加出来ている。また研修参加者はレポートを提出しミーティング時に発表を行い職員同士情報交換が出来ている。	○	職員の資格取得やスキルアップに向けた取り組みを行い、相乗効果でケアの質の向上を図るよう期待したい。
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	なごや南東部グループホーム交流会等に参加し、合同勉強会を通し、他施設の職員と交流を図り情報交換を行っている。		

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)
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	本人や家族がホームを見学し、家族から本人に入居することを説明してもらい入居となる。入居後は全職員で得た情報を共有し、少しでも早く安心して生活してもらえるよう家族と相談しながら支援している。		
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	日常の会話の中で、面白い事を言って楽しませてくれる利用者がいたり、仕事をしていた頃の話や聴くと、その生き方に励まされたり、学ぶ事も多い。また、職員の肩を揉んでくれる利用者もいる。個々に合わせたケアを心掛け、一緒に過ごしながら精神的にも支え合っている。		
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	日々の関わりの中で、コミュニケーションを多くとり、個々の思いを聴くように心掛けている。また、家族からの情報と、利用者の様子・表情・しぐさ等から、思いや意向の把握に努め、その人らしい生活ができるように支援している。		
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	日々の関わりの中で、本人や家族の意見や要望を聴き、リハビリの効果等を含めた看護師の意見を参考にしたり、かかりつけ医の意見をきいて介護計画を作成し、家族に説明をしている。		
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	介護計画は3ヶ月毎に見直しがされている。利用者への気付きや変化は記録されているが、目標に対しての評価等、達成状況が解りづらく、介護計画に十分に活かされていない。	○	目標に対しての達成状況等も具体的に記入し、更に充実した計画書になるよう期待する。

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)
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	本人や家族の状況に応じて、通院や理美容院への送迎等柔軟な対応を心掛けている。また、健康管理、医療連携体制の強化に努めており、看護師と24時間連絡が可能である。		
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	協力医による2週間に1回の往診があり、平日は看護師が中心となり、利用者の健康管理を行っている。ホームの協力医の受診と、必要に応じ入居前のかかりつけ医への受診ができるように支援している。		
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	契約時に本人や家族に、重度化・終末期の方針について説明を行い、指針に関する同意書に確認のサインをもらっている。また、事前確認書によって終末期の看取りについての希望を聴いている。現在までに終末期をホームで迎えた利用者はいないが、状態の変化に応じて、医師や家族と話し合い対応していく方針である。		
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	記録等の個人情報については、事務所で管理され取り扱いに注意している。利用者との日々の関わりの中では、言葉づかいや対応など、利用者の誇りを傷つけることがないように心掛けている。	○	ハード面での問題ではあるが、車椅子利用者がトイレを使用する際に、扉が閉めにくい状態である。羞恥心にも配慮し、使いやすい工夫を希望する。
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者一人ひとりがどのように過ごしたいのか、声をかけ確認している。個々のペースを尊重した支援を心掛けている。	○	利用者がその時にやりたい事ができるように、趣味のものや興味のあるものを身近に置き、利用者が生き生きと、その人らしく過ごせるような工夫を期待する。

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)
(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	献立は利用者の希望を取り入れ、野菜中心で食べ易いように工夫がされている。片付け等では、職員が利用者を誘い一緒に行っている。食事介助を必要とする利用者が多く、職員は利用者と一緒に食事は摂っていないが、食事を促す言葉かけや見守り、食べこぼしのサポートをしている。	○	職員は利用者のペースに合わせ、ゆったりと楽しい雰囲気での食事となるよう、利用者の横に座り、介助、見守りをするよう望む。
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	曜日と時間は決まっており、基本的には一人週2回の入浴としている。しかし、失禁時や夏季の汗をかく時期には、利用者の状況に合わせて、シャワー浴が可能である。浴室・脱衣所には暖房が完備され、温度差にも配慮している。重度の利用者の入浴も安全にゆっくり入浴してもらえるよう努力している。		
(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	掃除や洗濯、布団干し、再利用のために新聞をたたんでもらうなど、日々の生活の中で出来る事を無理せず行えるように支援している。また、1階のデイサービスでリハビリを行う事も励みになっており、ボランティアの訪問や、月1～2回ファミリーレストランに行くことも利用者はとても楽しみにしている。		
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	天気の良い日や利用者の希望に合わせて、可能な限り散歩に出かけ、外の空気にふれ、季節を感じる事ができるようにしている。		
(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	各ユニットの扉を開けるとすぐ階段があり、転倒などの心配もあり、現在は鍵をかけている。職員は利用者が自由に外に出られないという意識をもたないように、常に利用者の様子に配慮し、ケアに取り組んでいる。しかし、施錠確認の張り紙が目についた。	○	施錠確認の張り紙が不要となるような、工夫を期待する。
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	消防署の協力のもと、年2回定期的に避難訓練を実施している。利用者を外の安全な場所へ避難誘導し、消火器、AEDを使用した訓練等を行っている。AEDは今年初めに設置し、1階入口にAED設置の表示がされ、地域の人たちにも知ってもらい、お互いに協力し合えるよう働きかけている。		

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)
(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	個々の体調や状態に合わせた食事量・水分量の確保ができるよう言葉かけを行い、摂取量を記録し職員は状態を把握している。野菜中心の食べ易い献立を心掛けており、口腔ケアも徹底し口腔状態を良好に保つよう支援している。		
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	白を基調とし、明るくすっきりとしたリビングである。車椅子利用者が多いこともあり、共用部分には必要な物意外は置かれていない。天気の良い日には布団を干し、換気もされ気持ちよく過ごすことができる。		
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	居室にはベッドが置かれ、使い慣れたタンスやテレビ等が持ち込まれ、家族の写真が飾られており、全体的にシンプルではあるが、明るく居心地の良い居室である。		