

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	2371301116
法人名	有限会社 ハピネス
事業所名	グループホーム ハピネス吉根
訪問調査日	平成 20 年 9 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 15 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 年 月 日

【評価実施概要】

事業所番号	2371301116
法人名	有限会社 ハピネス
事業所名	グループホーム ハピネス吉根
所在地	名古屋市守山区桔梗平二丁目2212番地 (電話)052-736-8631

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19日	評価確定日	平成20年12月15日

【情報提供票より】(20年 8月 15日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17年 6月 1日				
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人		
職員数	24 人	常勤	7 人, 非常勤	17 人, 常勤換算	10

(2)建物概要

建物構造	重量鉄骨 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)	35,700 円	その他の経費(月額)	38,700 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(105000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 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(8月 15日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名	
要介護1	4 名	要介護2	3 名			
要介護3	5 名	要介護4	4 名			
要介護5	2 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	85 歳	最低	61 歳	最高	101 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】

新興住宅地にある2ユニットのホームである。職員は利用者の家事への意欲を大切に、一緒に洗濯や調理などを行っている。また散歩も日課にしており、地域の人と挨拶をし交流を図っている。週1回移動パン屋が来て個々に好きなパンを選んで購入することや、カタログ通販を利用したりと個々の楽しみを尊重すると共に金銭感覚が衰えないよう支援している。介護計画については事前に家族の意見を聞き、それを取り入れながら2ヶ月ごとのモニタリングと6ヶ月ごとの見直しがされている。また利用者の体調変化には関係者によるカンファレンスを開き見直している。定期的に協力医の往診や歯科医、眼科医の往診もあり健康面にも留意されている。

【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)
	前回の改善点である事業所独自の理念を掲げる事については、法人の理念を踏まえてホームの独自性をあげ、それに基づいて日々の介護に取り組んでいる。ホームのある地域は若い世帯が多く、グループホームや認知症についての理解や関心は希薄と察するが、利用者の日々の散歩での交流や運営推進会議に地区民生委員の参加を願うなど情報交換の場を持つ努力がされている。
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)
	自己評価は全職員各フロアで話し合い取り組んでいる。また外部評価の結果も全職員に回覧しサービスの向上につながるよう話し合いがされている。
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ヶ月ごとに開催されている。自治会長、医療関係者、民生委員、利用者家族、福祉事業関係者、ケアマネ、管理者、フロアリーダーといろいろな人が参加し話し合いがされている。内容は行事報告や季節の感染症についてなど話し合いがされている。出された意見については職員で話し合い改善できるものについては早急に対応している。
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)
	月1回の「ハピネス通信」にお知らせや利用者個々の日々の様子を記載している。介護計画作成時には事前にアンケートを送付し意見をもらい反映させている。家族からは電話や面会時に要望や意見、苦情を聞いている。要望等が出た際はその都度職員で話し合い改善できることは早急に実行している。
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)
	新興住宅地で若い世代が多く近くに小学校もあるので「こども110番」を掲げている。また毎日の散歩で会う近隣の人と挨拶したり、地域のお祭りに見学に行ったりしている。近所の子供が日中遊びに来ることもあり、夏まつりの際には浴衣の着付けを教えるなど、積極的に地域との交流に努力している。

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	法人の理念を基に、施設の理念として『①一人の人として尊重します②想い心配うれしいなど一緒に受け止め共感します③人が見ているときも見ていない時もいつも変わらない対応を心がけます』と掲げている。		
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	理念は各フロアーの入り口に掲示されている。	○	全職員への周知がされていないので、ミーティング時等に理念の確認と意識付けをして共有化を図っていく事を期待する。
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	地域の盆踊りを見に行ったり、近所の養護老人ホームのお祭りにも参加して交流を図っている。地域は新興住宅地のため若い世帯で子どもが多く、ホームには「こども110番」を掲げ地域のために協力する姿勢を示している。また、利用者は散歩を通して挨拶をよくし、親交を深めている。前の家のこどもは兄弟でよく遊びに来ており、盆踊りには浴衣の着付けを利用者が教えるなど温かい話題も聞かれる。		
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	職員は外部評価の意義を理解している。自己評価は全職員で取り組み、見直しや改善のてがかりを得ている。施設独自の理念を掲げたり、地域への交流を図るために積極的な活動もされている。		
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ヶ月に一回開催されている。出席者は自治会長、医療関係者、民生委員、福祉事業関係者、利用者家族、フロアーリーダー、管理者で行っている。最近民生委員の参加がされるようになり地域との情報交換が出来るようになった。行事報告や状況報告、季節の感染症について医療関係者に話をして貰うこともある。		

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	生活保護の利用者のために、区役所の福祉課・生活保護課へ行く機会があり、その際状況報告が出来る。包括支援センターへ運営推進会議に出席の打診を続けている。		
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	家族がよく面会に訪れる利用者もあるが、そうばかりではない。ホームでは月1回「ハピネス通信」を送付している。そこには施設での利用者の様子と共に一人ひとりのメッセージを記入し個々の様子が分かりやすいようになっている。緊急時はすぐに電話で連絡をしている。金銭管理は本人に任せ、自己管理が出来ない人については施設で立替をしている。		
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	月1回「ハピネス通信」にお知らせとして訪問診察についてなど載せることで、家族から連絡が入ったり来訪時に話を聞く機会が多くその際要望を聞いている。要望についてはカンファレンスで話し合ったり申し送りノートに書き全員が見ることになっている。		
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	職員のユニット間での異動は行っていない。新人職員については利用者とのコミュニケーションを図り馴染んでもらえるよう利用者の対応に馴れている職員が支援している。	○	今後職員の退職、異動に際しての利用者への影響を配慮した支援を検討されたい。
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	経験年数その他研修内容に応じた職員を研修に出すように努めている。研修に行った職員は資料を回覧したり、カンファレンスで内部研修として発表したりしている。	○	全職員が万遍なく研修が受けられるよう体制作りを期待したい。
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	グループホーム協会や名古屋市連絡協議会などの研修や懇親会に出席し関係者との交流で得たことを活かしてサービスの向上に取り組んでいる。	○	全職員が万遍なく交流会に参加し刺激を受けサービスの向上につなが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	家族の見学や相談の結果、入所希望の例も多い。利用当初は、密に連絡をとり、本人の意向を聞きながら、根気よくスタッフがつきっきりで対応している。		
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	朝、夕の玄関の花の水やりや洗濯、調理などについて、意欲的な利用者もおり、意向を大切にしながら一緒に行っている。また、簡単な体操やドリル、絵手紙など、それぞれの興味にあわせて対応しており、家族に絵手紙を送る利用者もいる。		
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	家具や写真など馴染みの物を持ち込んでいる。暮らし方の意向などは日々配慮して、実現するようにしている。毎週木曜日に移動パン屋が来て好きなものを購入することが楽しみになっている。そのことは、金銭感覚の維持にもつながっている。		
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	家族や関係者との話し合いをしている。話し合いができない家族には書面で意見を聞き、それぞれの意見を基に、ミニカンファレンスを行い、見直し、介護計画を作成している。		
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	2ヶ月に1度のモニタリングや、6ヶ月に1度の見直しを行い、個々の状況変化に応じて関係者と話し合い、計画の立て直しを随時行っている。		

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)
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	本人や家族の要望に応じて、外出などの柔軟な対応しており、一緒に買い物や、床屋にも行っている。ボランティアで来て貰うこともある。医療面では、協力医による週一回の往診、訪問看護、週二回の歯科往診、最近、週一回の眼科往診も始まり、充実した支援がなされている。訪問マッサージを利用している利用者もいる。		
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	入所前からの、かかりつけ医への受診は家族に付き添ってもらっているが、出来ないときにはホームで柔軟に対応している。また、本人、家族の不安、相談には適切に医療を受けられ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	終末期への対応や取り組みの指針は、協力医とも話し合い、入所時本人、家族に文書で説明、同意を得ている。利用者の記録[ふれあいノート]では、介護記録、診療情報等、全員で情報を共有し重篤時の対応にも生かしている。		
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	言葉使いには注意し、尊厳を損ねないように、職員も認識している。個人情報保護についての同意書ももらっている。介護記録の取り扱いでは、個人名を使わず、イニシャルを使うようにしている。		
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	日々の表情や、言葉から、体調を見て声をかけている。そっとして様子を見ることもあり、一人一人の希望、その日のペースを大切にしている。		

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	旬の食材や、食べたいものなどで、献立を一緒に考えている。リビングに併設されたキッチンでは、一人一人の状況にあわせ利用者と職員と一緒に準備をしており、耳で聞き、匂いを感じ、目で見て料理ができてくる楽しみを味わっている。時にはテーブルでお好み焼き、ホットケーキを焼くなど、一緒に楽しみながら支援している。外食の回転寿司なども楽しみのひとつになっている。		
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	夏は入浴2回にシャワー浴1回、冬は入浴2回、午前、午後3人ずつにしている。又、菖蒲湯や、柚子湯などで、季節感を楽しめるように支援している。	○	夕方など、利用者の希望に添えるように回数や時間の検討、スタッフ調整を検討されたい。
(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	毎日の散歩、喫茶店などへの外出や玄関の花の手入れ等は積極的に日々の役割や楽しみにして、過ごしている。又、洗濯、調理、掃除など出来ることは強制せずに行ってもらっている。以前好きだった、絵手紙を描いて家族に送っている人もいる。		
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	日課となっている散歩も、一人一人の希望に可能な限り対応し、そのほか、買い物や図書館、理容院などの利用で戸外に出かけるように支援している。		
(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	日中は玄関に鍵をかけないようにしている。二階はスタッフが手薄になるときなどは、扉を出るとすぐに階段という構造上、安全のために施錠する事がある。	○	2階にも鍵を掛けない方策を検討し、取り組まれたい。
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	年に二回の消防署との防災訓練、夜間の訓練を行い災害時のシミュレーションを、人形を使って行った。	○	『こども110番』を掲げてあり、地域の人にも、防災訓練への参加、協力を呼びかけ、災害時に地域との協力体制が取れるよう取り組まれたい。

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)
(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	食事の栄養バランスや水分の摂取量は、一覧表があり一日を通じて記録されている。又、アレルギーや体調不良時は、食材や調理法を変えて対応している。		
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	南向きの明るい居間は、自然に利用者が集まりやすい雰囲気になっており、共用空間には花火大会など、外出時イベントの写真が掲示され、季節を感じて、生活できるように工夫されている。		
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	居室には、使い慣れた日用品や家具が持ち込まれ、家族の写真や、手作りのカレンダーが飾られており居心地のよい空間となっている。		