

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	2371401395
法人名	有限会社 タグ
事業所名	グループホーム ゆう
訪問調査日	平成 21 年 2 月 27 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 20 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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21年3月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2371401395
法人名	有限会社 タグ
事業所名	グループホーム ゆう
所在地	〒458-0913 愛知県名古屋市長区桶狭間北3-111 (電話)052-625-7870

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成21年2月27日	評価確定日	平成21年3月20日

【情報提供票より】(21年 2月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 2月 16日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	28 人 常勤 8人, 非常勤 20人, 常勤換算 13.2人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(100,000 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(136,000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	350 円	昼食	430 円
	夕食	570 円	おやつ	150 円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(2月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	1 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79.4 歳	最低	67 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	桶狭間病院	おけはざまクリニック	愛光整形外科病院
---------	-------	------------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

名古屋市南部の桶狭間古戦場跡公園の近くにあるグループホームゆうは、2階建ての耐火・耐震建築である。運営母体が病院であるため、利用者、家族、職員が安心して過ごせることが大きな利点である。運営理念は「優しく寄り添い、優雅な老後を育み、優長にこころを癒し、優雅で美風のある住まい」であり、この言葉をスローガンにして、職員は毎朝唱和している。ホームでは、ゆったりとんびりとした生活と安心した日々を過ごしてもらえるように心を受け止める温かい介護を目指している。また、地域への活動についても積極的であり、ホーム主催の市民講座には、毎回大勢の参加者があり、地域の人への情報発信として喜ばれている。一人ひとりへの思いやりを大切に、優しい職員に支えられる利用者は、ゆったりと過ごしている様子が覗えた。

【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>前回の課題であげられていた地域とのつきあいは、地域の方も参加した市民講座を開催するなど、積極的に取り組んでいる。さらに、重度化や終末期に向けた方針の共有については、引き続き、ホームとしてどこまでできるのか、検討を続けている。また、災害対策については、夜間も想定した訓練を実施したり、自動通報装置を設置して、利用者の安全の確保に取り組んでいる。</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>職員全員が、自己評価票を記入することに取り組み、管理者・事務長でまとめあげた。外部評価での課題となったことを全体会議で話し合い、検討しながら改善に向け、職員一人ひとりが努めた。その成果が良い結果となり改善された。</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>会議は、定期的(2か月に1回)に開催している。家族代表、町内会・老人会・長寿会会長、管理者、事務局職員などが参加して、質問や意見・要望などの意見交換になるような配慮をしている。会議の内容は、活動内容、利用者の状況、行事の予定・報告、ミニ勉強会、質疑応答などである。</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>家族の意見、苦情、不安などは対応は、家族アンケートの結果からも、職員がよく聞いてくれると満足度が高いことから職員全員が努力している様子が分かる。要望や意見などがある時は、記録ノートに記入して全体会議で話し合い、改善するように取り組んでいる。</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>町内会に加入して、回覧板や行事(神社の清掃、しめ縄作り、敬老会など)に参加したり、小学校の運動会見学や近所の人に挨拶などの交流を持つように積極的に取り組んでいる。道路沿いの掲示板に、ホーム主催の季節の行事(夏祭り、ミニ勉強会など)の参加を呼びかけたり、地域のボランティアの受け入れ(THE歌舞奇、フラダンス、歌、踊り、三味線、太鼓、オカリナなど)や中学生の体験学習・ヘルパー実習生の受け入れなどの交流に取り組んでいる。</p>

2. 評価結果(詳細)

(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 (すでに取り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	ホーム独自の理念として、「優しく・・・寄り添い、優雅な・・・老後を育み、優長に・・・こころを癒し、優麗で・・・美風のある住まいとする」に「ここ桶狭間の地で」を加えて、地域に根付いたホームを目指している。		
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	ホーム理念に沿った生活支援を目指すために、職員は毎朝理念を唱和するようにしている。理念は、玄関、事務室、冷蔵庫にも貼ってあり、理念の浸透を図っている。今後、地域の掲示板にも貼るなど、地域の人たちにも知ってもらいたいと考えている。		
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	町内会に加入して、回覧板・神社の清掃や敬老会に参加している。散歩・買い物時に近所の人へ挨拶や言葉かけなど交流を持つようにしている。ホーム主催の市民講座「高齢者の骨折について」などや中学生の体験学習・地域のボランティアの受け入れを積極的に行っている。掲示板でホームの行事などへ来訪を促すアピールをしている。		
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	自己評価については、職員が複数人のチームで自己評価票を記入しながら全員で取り組み、管理者・事務長がまとめあげた。外部評価の結果に対しても前向きに考えながら、前回の課題を全体会議で話し合い、それを「改善シート」にまとめながら、改善に努めている。		
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	会議は、2か月に1回定期的で開催している。出席者は、家族、町内会長、民生委員、長寿会会長、管理者、事務局職員などが参加している。内容は、利用者の状況、活動内容、行事予定・報告、質疑応答、ミニ勉強などを行っている。		

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	地域包括支援センターと連携を取り情報収集をしたり、センターの紹介で入居した利用者もいる。また、市との関わりについても疎遠にならないように、市の担当窓口へ出向いて相談したり、電話で問い合わせして関わりを持つ努力をしている。		
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	毎月発行する「ホームだより」や一人ひとりの健康状態、生活の様子、会計報告などを面会時に渡したり、面会に来れない家族には郵送している。体調の変化があればその都度、電話で連絡・報告を行っている。		
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	家族の来訪時に、コミュニケーションをとるように努め、気軽に意見を言うってもらうように職員全員が努力している。意見や要望は、記録ノートに記入して全体会議で話し合い、改善に取り組んでいる。外部の相談窓口を説明し、明示している。意見箱は事務所の入り口(1F、2Fの2か所)に設置している。	○	意見箱の設置場所が各ユニットの事務室の前になっている。家族が気兼ねなく入れられるように、例えば、玄関入口など、職員の目に入らない所への設置をするなどの検討を望みたい。
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、ほとんどない状態である。異動を最小限にする努力をしているが、やむを得ず退職や異動があった場合は、慣れた職員が新人職員をマンツーマンで指導を行い、利用者が困らないように配慮している。		
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	職員を育てるための、年間の研修計画を計画的に立てて、職員が研修・講習会に参加できるようにシフトを調整している。しかし、職員の状況などでシフトの調整が難しい場合もある。参加した人は報告書を書き、全体会議で報告して職員全員が共有している。		
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	名古屋市認知症GH協議会に加盟し、研修会に参加している。他のGHと双方向の見学を行ったりして交流を持ち、親睦会を兼ねて情報交換を行っている。当GHの運営推進会議に他のGHの人が出席して参考にしたり、他のGHへボランティアで職員が参加して、ケアの質の向上に活かす努力をしている。		

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)
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	入居前に管理者・看護師が自宅や病院に訪問して面談を必ず行い、入居を決めている。入居後、慣れない利用者には家族に訪してもらい、協力を得ながら不安を解消してもらっている。		
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	利用者と職員は、日常の生活を共にし、作品と一緒に作ったり、料理の味付けやおばあちゃんの知恵を教わっている。花の水やりや、隣の人からもらったピワの種をまいて育てている。		
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	利用者一人ひとりの思いは、センター方式の一部である「心情の情報」を記録して、職員全員が把握している。言葉で表現できない人には、表情や目、動作などで判断している。		
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	介護計画は、担当職員が日々のケアから利用者の状況を連絡ノートに記入し、グループ会議や合同会議・ケアカンファレンスなどで話し合い、ケアマネージャーが作成している。利用者全員のケアプランを一冊のファイルにとじてあり、職員全員はそのプランを把握して、介護支援を行っている。		
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	見直しは、短期は3か月、長期は6か月か1年でっており、家族の了解・サインをもらっている。利用者の状況を職員が日々モニタリングしながらABC(3段階)の評価で連絡ノートに記入し、月1回のカンファレンス等への情報提供を行いながら、必要な見直しをしている。状況の変化があった時は、その都度見直しを行っている。		

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)
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	ホームでは、医療連携が取れる体制にあり、看護師の職員(2名)との24時間オンコール体制ができています。透析の人の通院介助は、ホーム隣接の協力医療機関へ職員が行っている。認知症の専門医への通院時は、利用者の状況が分かる職員が、連絡ノートを見せて受診支援を行っている。		
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	入居前のかかりつけ医の通院は、家族が行っている。家族ができない時は、職員が行っている。運営法人が医療機関で医療面のサポート体制ができており、入居後ほとんどの利用者が、ホームの提携医に変更している。		
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「重度化した場合の対応指針の同意書」を説明し、サインをもらっている。職員全員は、その方針を共有している。関連医療機関があるため、開設以来看取りは経験していない。職員が実際に看取りの場面のある特養施設と情報交換するなど、ホームとしてどこまで支援できるのか、またどのような問題があるのか、検討している段階である。	○	利用者の入居期間が長期になるにつれ、重度化の問題が大きくなることが予測される。引き続き、検討を行い、重度化・終末期のあり方について家族と話し合い、双方納得・協力しながら進められることを期待したい。
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	個人ファイルは、事務所のロッカーに保管している。職員には、入社時に個人情報をもたらさない契約書を提出してもらい、徹底を行っている。トイレ誘導時には、本人の耳元で小さな声で「トイレへ行きましょう」と声かけをしている。		
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	一人ひとりの体調などに合わせ、急がせない「待つ」介護・強要しない支援を行っている。毎朝のラジオ・嚙下体操、ボール投げや本と一緒に読んだりしている。散歩、買い物や日向ぼっこ、昼寝をしたり、好きなように過ごしてもらい見守る支援をしている。		

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	週2～3回、昼食は職員が利用者の好みを聞いて献立を立て、買い物・調理している。他の日の食事は、配食センターを利用している。利用者は、野菜の皮をむいたり、きざんだり、お盆に箸を並べたり、テーブルを拭いたりしている。食事中は、テレビを消してラジオを流したり、職員は利用者話しかけて、食事を楽しむ工夫をしている。		
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	入浴は、一日おきの個浴で、男女に分けて順番表を作り、順番を変えて入浴している。一人の人がゆっくり入浴できる配慮をしている。入浴時間帯は、2時半～5時半頃である。入浴を拒むの人には、職員を変えて声をかけたり、時間をおいて声かけのタイミングを工夫して入浴してもらっている。		
(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	野菜の皮むきや切ることが得意の人、掃除や洗たく干しのできる人や配膳を手伝ったりして役割を持つ人もいる。ベランダでタバコを吸う人、日向ぼっこの好きな人、散歩をしながら喫茶店へ行く人など、それぞれの楽しみを支援している。		
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	散歩や買い物に行きたい人は、毎日順番を決めて外出支援をしている。外食や見学会、花見などは月1回行っており、マイクロバスで送迎している。		
(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	玄関は、防犯上車の通行が多いことや帰宅願望の強い人の安全のための配慮を行っている。職員は、鍵かけによる問題点や影響について充分理解している。利用者が外出しそうな時は、職員が付き添って外出支援を行っている。		
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	年2回の防災・避難訓練を実施した。夜間も想定した訓練では、火災報知機を利用者・職員が実際に押して音を鳴らす体験した。各居室の入り口には、車椅子&杖の人の絵マークで表示があり、隣接の同一GH・多機能ホームの職員が一目で分かり、協力が得られる体制ができている。非常食・飲料水の3日分を備蓄している。		

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)
(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	栄養士がカロリー計算をしており、利用者の状態に合わせた刻み・トロミ・ミキサー食、透析・糖尿病の人の食事を提供している。食事は個別に記録しており、水分はこまめに飲んでもらっている。	○	個人記録に、食事量、排泄記録などの記入をして、職員全員のチェック、共有ができています。職員は、透析の方の水分摂取量のチェックは細かくされているが、水分量のチェックについて、発熱や便秘などの水分と関わりの深い症状がある方についても、チェックが可能かどうか検討されたい。
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	ホールの入り口には、親しみのある看板が掲げられており、地域の人に発信する掲示板も備えている。新しい建物で清潔感があり、空気清浄機(1階2機、2階3機)を常時使用して、臭いに配慮している。利用者の作品や季節の飾り付け(ひな壇飾り)など工夫されている。		
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、エアコン、防煙カーテン、クローゼットが備え付けてある。ベッドや、収納棚、机、椅子、テレビ、ポータブルトイレ、車椅子、家族の写真、色紙や作品、ぬいぐるみなど使い慣れたものが持ち込まれている。趣味の品物を整理整頓して、思い思いに居心地の良い部屋にしている利用者もおられた。		