

# 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	2371301181
法人名	株式会社 パートナーショップ
事業所名	グループホーム 優楽家
訪問調査日	平成 21 年 2 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 5 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371301181
法人名	株式会社 パートナーショップ
事業所名	グループホーム 優楽家
所在地	愛知県名古屋市守山区百合が丘 1812番地 (電話)052-739-3501

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10日	評価確定日	平成21年3月5日

## 【情報提供票より】(平成21年2月7日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	27 人	常勤	8 人, 非常勤 18 人, 常勤換算 13.1人

### (2)建物概要

建物構造	木造 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)	63,000 円	その他の経費(月額)	13,500 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	350 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要(2月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	75 歳	最高	96 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	愛知クリニック、吉根ファミリー歯科
---------	-------------------

## 【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環境に溶け込んだ木造の清潔感ある建物である。駐車スペースも建物正面と横面に広く、玄関先には花の鉢や中庭には小さいながら、菜園があり、家庭的な雰囲気がある。玄関内、廊下やリビングも広く開放感があり、沢山の花鉢、観葉植物、季節行事の飾りで暖かい印象である。各居室の入り口には、職員手書きの表札、暖簾が飾られ、利用者が自分の部屋と認識できるよう、配慮されている。掃除の行き届いた広いフロアーにはテレビも2台あり、くつろいで見られるようにソファが置かれ、水槽には小さな熱帯魚を飼育したり、清潔で広いキッチン、職員と利用者で料理が可能であり、利用者は安心して生活を楽しんでいる。ホームの名前である「人に優しく楽しい我が家がある」を理念として職員一同、実践に向け取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>①理念については職員全員で話し合い、フロアーに掲示されている。②運営推進会議は昨年より3か月おきに定期的に開催されている。③同業グループホームとの交流は利用者の徘徊行動での協力体制がとれるようになった。④介護計画見直しについては、認定更新時や利用者変化時に随時行われている。</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>①フロアリーダーを中心に全職員に通常のケア方法や事業所に対する思いも改めて考える機会となり、自己評価する意義が再確認され、昨年の課題に対しても、しっかりと改善がなされていた。</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>3か月ごとに開催、出席者は利用者家族、地域包括支援センター職員、自治会長、民生委員、歯科医師、管理者、職員が参加し、利用者の状況と、行事などの活動内容や、取り組みが報告されている。行事については地域への呼びかけを行い、住民の参加も少しずつ増えている。地域包括支援センター職員も毎回参加、公的な行事への参加に繋がっている。</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>毎月1回、写真つきの「優楽家新聞」を発行、家族に送付して利用者やホームでの楽しい生活を報告している。家族の来所時には担当職員や管理者が要望や意見を聞くとともに、利用者の状況や様子を報告している。健康面で変調の場合は、電話で連絡をとり対処し、職員にも報告、検討している。</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、地域のゴミ当番や回覧板の渡しなどを通じて交流を深めている。また週2回は近くの喫茶店にも出掛け、事業所の存在を少しずつ知ってもらえるようにしている。また民生委員の交流会にも参加し、地域との連携を深めている。地域に住む職員も多く、住民が施設ボランティア活動に参加できるパイプ役となっている。</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)
<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	理念は、ホームの名前から「人に優しく楽しい我が家、そんな家庭が優楽家(ここ)にあります」として、各フロアーリビングに掲示され、地域の中で暮らすことが出来るような支援を考え、より質の高い介護サービスに取り組んでいる。		
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	月1回の全体会議、ケアカンファレンス、社内勉強会を通して、職員一人ひとりが意識を持つよう取り組み、いつでも目につくことが出来るリビングに掲示されており、理念の共有、再認識をし、日々のケアに反映させている。		
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、ゴミ当番、回覧板、民生委員の交流会に参加、夏祭りには近所の住民が参加し交流を深めている。また守山区社協より、月1回、傾聴ボランティアが来るなど、地域の方が気軽にボランティア活動できるよう、開かれた雰囲気作りに努めている。		
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	自己評価はフロアリーダー2名を通じ、全職員に伝え、日頃のケアを見つめ直す機会として捉え、それぞれの課題、意見は全員で話し合いのうえ、改善に向けて取り組むよう、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	3か月に1回定期的に行われ、利用者家族、地域包括支援センター職員、自治会長、民生委員、歯科医師、管理者、職員が参加し、利用者の状況、行事などの活動報告、家族、外部の方からの質問、意見、要望を聞き、サービスの向上に活用されている。		

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	運営推進会議には毎回地域包括支援センター職員が参加され、意見、提案などを聞き、連携があるが、制度などの疑問には市町村、行政に連絡をして取り組んでいる。		
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合わせた報告をしている	家族へは月1回ホーム作成の写真付き新聞を配布し、利用者の日々の様子を伝えている。金銭管理は小遣い帳の記入を利用料請求とともに送付している。健康状態の変調などの個人の情報は随時、電話で報告している。		
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	家族からの意見は、主に家族の訪問時に何うようにしている。家族の面会時や会議での意見、要望、苦情は日々の朝礼やミーティングで報告、検討しながら対応し、日々のケアに活かしている。	○	家族の中には、自分から言いたいことを言い出せないこともある。そのような意見を集めるためにも、家族が苦情を言いやすいような雰囲気づくりやコミュニケーションについて引き続き取り組まれない。
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	職員の採用、配置は常に余裕があるように努めており、退職者については次の就職者と引継ぎが出来るよう、重複する時間をつくっている。		
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	研修、勉強会の案内はリビングに掲示し、職員は自由に参加可能であり、ホーム内でも看護師によるAEDの勉強会を勤務時間内に開催し、職員の能力のレベルアップに取り組んでいる。	○	外部研修への参加の機会をつくることは、職員の能力向上にも役立つと思われる。今後のより良いケアに繋がるよう、社外の研修参加を望みたい。
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	近隣のグループホームとは利用者の徘徊行動での協力体制があり、また名古屋市認知症高齢者グループホーム協議会に加盟している。法人内のグループホームとは夏祭りに相互訪問を行っている。	○	近隣のグループホームと生活記録などの書式の情報交換をしながら日々のケアに活かす事を望みたい。

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 (すでに取り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 本人が安心して、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	ホームの選定や入居に先立ち、見学や体験入居の機会を設けている。入居の際は、利用者、家族と密に話し合い、職員も利用者が不安にならないように情報を共有しながら、ホームでの生活ができるよう、環境作りに努めている。		
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	人格ある一人の人として利用者を尊重し、得意とする事や出来ること(料理の下準備、配下膳、洗い物、洗濯干し・たたみ、折り紙、塗り絵、編み物など)は、自分でやって頂いたりしている。		
<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	利用者一人ひとりの思いや希望を日常の雑談や行動からの把握、家族からの情報をもとに収集し、情報は生活記録に記録し、職員全体で共有、活用している。		
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	介護計画の作成には、医療面から医師、看護師、日々の生活記録、利用者、家族の要望などの情報に基づき、意見、アイデアが出され、その方に1番必要な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	3～6か月に1回、定期的なカンファレンスを行うだけでなく、状況に応じた話し合いを利用者、家族、医師、看護師、管理者、計画担当者などを行い、変化があれば見直しをするなど、現状に即した計画を作成している。		

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)
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	利用者が安心してホームでの生活が続けられるように、医療連携体制による緊急時対応(訪問看護ステーションとの連携、協力医療の提携医師)を行うことなどにより、そのときに合った支援を行うように取り組んでいる。		
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	利用者の望むかかりつけ医には、継続して受診できるよう支援している。通院には家族が付き添うようにしてもらっているが、付き添いが困難な場合、本人、家族の承諾のもと、ホーム提携の病院に変更し、今までの治療の継続が出来るよう、医師と連携を図っている。		
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	将来の看取り状況では利用者の最良なケアは何か、本人、家族、看護師、職員も含めての話し合いを重ねている。その意向は全職員に伝え、統一した方針で取り組んでいる。	○	現在は泌尿器科医師との連携であるが、内科主治医との話し合いについて確認が取れていない為、話し合いを行いながら細かい協力が得られるよう取り組まれない。
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	職員による声かけ、誘導は利用者の尊厳が守られるよう注意している。同性介護になるよう対応している。個人情報漏洩防止の為、個人ファイルは事務所で保管、管理している。	○	現状、利用者、職員については、近隣地域からも多く、個人情報保護の為、職員入社時に文書に署名するよう、徹底を図りたい。
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	日常的な決まりや都合を優先させた支援でなく、利用者本位の生活リズムや体調に合わせ、家庭にいる時と同様に過ごせるよう、支援している。		

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)
<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	調理や配下膳、洗い物、味つけなど利用者の能力を活かしながら、職員とともに行っている。職員は見守りながら、一緒に雑談し、同じテーブルで食事をしている。		
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	入浴は可能な限り利用者の希望に沿い、曜日、時間は自由であり、一人ひとりゆっくりとした入浴が出来るよう支援している。		
<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	ミーティングやカンファレンスにより、利用者が得意とするもの、興味があるかを把握しながら、家事の好きな方には積極的に参加して頂く、季節行事の飾りつけ、喫茶店、カラオケに行くなどを楽しんで参加できるよう支援している。		
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	外食、喫茶、散歩、買い物、ドライブなど、希望に沿って積極的に行われている。近隣は静かな住宅地で車の往来が少なく、ホーム裏手には遊歩道があり、気軽に散歩の出来る環境である。		
<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	ホーム玄関は夜間のみ施錠をし、日中はフロアへの出入り口にも施錠はしていない。居室にはセンサーが取り付けられており、利用者の行動を見守りで対応、安全確保としている。		
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	避難訓練は年1回消防署と連携し、実施している。緊急連絡網やマニュアルも作成、見やすいフロアに掲示してある。町内会に属し地域の人々の協力が得られるよう、努めている。	○	ホームが立地している地域が新興住宅地であり、地域住民との交流が少ないのが現状であるが、地域の協力が得られるように訓練に地域住民の参加を促がしたい。また、地震対策として備蓄品の用意、フロア、居室の家具の転倒防止が望まれる。

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)
(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、水分摂取量は24時間の個人別チェック表を作成、記入し、日々の状態を管理している。また希望者には、宅配の牛乳屋から個人に配達、フロアに専用の小型冷蔵庫を完備するなど、水分不足にならないよう配慮している。		
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	広いリビングには2台のテレビが離れて置かれ、ソファがあり、くつろげる場所となっている。空気清浄機や牛乳宅配用冷蔵庫もあり、ダイニングの椅子は立ち上がりやすいよう座面が回転するなど、居心地が良いよう工夫されている。また、花鉢、観葉植物が沢山あり、季節感のある飾りつけを利用者とともにやっている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には愛用していた家具、テレビ、仏壇、冷蔵庫など使い慣れた好みの物を取り入れ、利用者の居心地の良い空間作りとなっている。居室入り口には写真、職員手書きの木の表札、暖簾が飾られ、利用者が迷いがないよう工夫されている。		