

## 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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2370600484
法人名	社会福祉法人なごや平和福祉会
事業所名	グループホームへいわ
訪問調査日	平成 20 年 11 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 30 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

#### ○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20年12月2日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2370600484		
法人名	社会福祉法人なごや平和福祉会		
事業所名	グループホームへいわ		
所在地	名古屋市中区平和2-2-36 (電話) 052-331-6660		
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部		
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7		
訪問調査日	平成20年11月20日	評価確定日	平成21年1月30日

## 【情報提供票より】(平成20年11月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	12年9月1日
ユニット数	1ユニット	利用定員数計 9人
職員数	9人	常勤 4人, 非常勤 5人, 常勤換算 6.6人

## (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	6階建ての	5 ~ 6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)	72,000円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300円	昼食 350円
	夕食	350円	おやつ 100円
	または1日当たり 円		

## (4) 利用者の概要(平成20年11月1日現在)

利用者人数	9名	男性 0名	女性 9名
要介護1	3名	要介護2	1名
要介護3	2名	要介護4	2名
要介護5	0名	要支援2	1名
年齢	平均 86歳	最低 76歳	最高 97歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	NTT東海総合病院、かねまきクリニック
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同じビルに居宅介護支援事業所や通所介護事業所などが併設するホームで、5、6階を利用している。近隣には昔ながらの長屋が残り、公園もあるなど街中であるが緑豊かで静かな場所にある。職員は「笑顔であんきに暮らしたい」、「いつまでもその人らしく」という理念を共有し支援されており、健康維持にも取り組んでいる。知識と経験を活かし認知症の理解を深める事業にも協力するなど地域とのつながりは深く、遠出外出には家族やボランティアの方の協力がある。また、家族との絆を大切にしている。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	運営推進会議の開催を3~4ヶ月に1回から2ヶ月ごとに開催するよう現在検討中である。災害対策として非常食や備品は準備されているが、夜間を想定した訓練の取り組みが望まれる。
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)
	全ての職員で自己評価を実施しており、評価の意義を理解している。意見交換も前向きであり、質の向上に積極的である。
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)
	運営推進会議では、外部評価の結果報告と改善に向けた意見交換がなされている。日常生活動作の低下に伴い、1対1の対応が必要になった場合、ボランティアの活用を提言された。現在、学生や高齢者大学の方々などに働きかけがされている。参加者の積極的な発言や提言から、地域との関係を前向きに進めようとする様子が伺える。
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)
	入居前の体験入所や家族の面会時を利用し希望や苦情などを聞くようにしており、出来る限り安心してもらえるよう取り組んでいる。言いづらいことへの対応については、オンブズマンや公的な相談窓口を説明書に記載し、家族にも伝えている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	老人会、運動会、節分祭など地域の行事に積極的に参加し、地域の一員として交流している。商店や喫茶店などと馴染みの関係を作り情報を得ることができている。ボランティアの受け入れや認知症の理解を深める講師役を務めるなど地域とは密な関係である。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「出来るだけ家庭と同じ生活環境を作る」を理念とし、地域の中でその人らしい生活ができるよう支援している。		
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	運営推進会議やミーティング時に繰り返し伝え確認が行われている。入居者及び家族との連携を密にし、理念の基にサービスが提供されている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域住民の一員として老人会、盆踊り、節分祭に参加し、挨拶や世間話をするなどして交流を深めている。小学校の学芸会に参加し、入居者は孫と接することの楽しみをもたれている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	職員全員で自己評価を行い、外部評価で気づいた点を確認し、運営推進会議にも議題として意見を伺い、改善方法を提案するなど優先課題から取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	3～4ヶ月に1回運営推進会議が行われている。外部評価の結果報告と意見交換がなされ、サービスの質の向上に活かしている。今後、回数を増やす検討がなされている。地域包括支援センターの職員の参加はないが、働きかけはなされている。	○	開催回数の検討と地域包括支援センターとの情報交換をさらに進めるよう期待したい。
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	認知症家族会は市の協力事業があり、家族勉強会の講師の出張など協力をしている。運営推進会議で連携が深まり窓口に出向いたり、電話連絡など頻繁に行われている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	毎月機関紙を発行し、行事や日常生活の様子を詳しく報告している。健康状態や入居者同士の会話などホーム内の様子をよく知ることができる。健康状態の変化については、その都度連絡をしている。		
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	来所時にお話を伺い、家族面談記録に記入している。面会に来れない家族には電話で様子を伝え意見など聞いている。出された意見については運営に反映させている。また、苦情相談窓口を明記し説明も行っている。		
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	悩みを聞くなどして職員の交代を最小限に抑え、入居者へのダメージを防ぐよう配慮されている。離職後に子供を連れて遊びに来るなど職員の人間関係は良い。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	新人職員の研修は、普段の生活から学ぶよう現場での体験の中で指導が行われている。レベルアップの研修などは、本人の申告により施設の取り決めの中、全ての職員に機会を与え研修に参加させている。		
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	地域のグループホーム連絡会議や研修会、作品展などに積極的に参加し、お互いが交流の機会を作り情報交換をするなどして、質の向上を目指している。		
<b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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、場の雰囲気に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	ホームの雰囲気に徐々に馴染めるように体験入所ができるようになっている。職員の顔を知っていただいて、入居者とお茶を飲んだり、お話をしたりして必要であれば短期入所を繰り返して、ホームに馴染めるよう工夫している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	職員も家族の一員であるという認識で接しており、知恵を借りたり寄り添って会話に応じるなど支えあう関係作りができています。		


外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	外出好きな人や外食を楽しむ人などそれぞれ希望や意向があり、家族と相談しながらできる限り本人の意向に沿えるよう支援している。		
<b>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</b>					
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	スタッフ会議を月1回実施し、本人の日常の様子や家族の要望などが記入された家族面談記録を基に職員の意見を聞き、目標を立て本人本位の介護計画を作成している。チームケアの重要性を充分理解し実施されている。		
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	家族と話し合った内容は記録を残し、計画の見直しに活かしている。状態の変化が見られたときには、必要関係者と話し合い現状に即した対応、計画の見直しが行われている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	法人の車を利用し、入居者の希望する外食や花見など外出の支援をしている。デイサービス利用者の方と合同でヨガ、太極拳、詩吟、習字教室など希望に応じた柔軟な支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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</b>					
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	定期的往診は1週間に1度、希望によっては隔週で実施している。他の医療機関に通院の方には、家族に本人の状態を話したり、主治医に文書で報告する等支援している。また、かかりつけ医が認知症専門医として登録されており、随時相談が可能である。		
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	ホームとしての方針は全職員が共有し、入居時に話し合い、家族に説明している。治療が必要となった場合、病院を望まれる家族が多く、重度化した時には主治医や家族の意見を聞き、納得のいく方法で支援がされている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	プライバシーに配慮し、声をかけて居室に入ったり、入居者には尊厳の気持ちを持って接している。記録の扱いも管理、保管に問題はない。		
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	自分のペースで過ごせるように職員間で協力し、希望に沿って1日楽しく過ごせるよう支援している。テレビを楽しんだり、趣味や特技に熱中する姿も見られ、鍋敷きなどの作品はホーム内で活かされている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備や後片付けには、その人が出来ることを自分から自然に加わっている。お茶を運ぶ方や受け取って「ありがとう」とお礼を言う方など微笑ましい光景が見られ、とても和やかで家庭的な雰囲気である。お酒も希望があれば可能である。		
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	体調がよければ、毎日可能なかぎり希望の時間に入浴が出来るよう支援が行われている。夕食後の入浴も希望に沿って実施している。		
<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	生活歴を把握しており、食事の後片付け、花の水やり、ヨガ、絵、習字など楽しみを取り入れ、一人ひとりの力を活かした支援がされている。		
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	皆で散歩したり、外食に出かけるなど日常的に取り組んでいる。希望があれば個々の買い物や喫茶店など職員同伴で行っている。また、地下鉄を利用し遠出も実施されている。		
<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	管理者は誰もが気軽にホームに来てくれることを望んでおり、日中は鍵をかけていない。エレベーターも自由に使用できる。玄関がある1階は総合事務所となっており職員の協力体制ができている。		



外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	防災訓練は年2回実施している。非常食や水など備蓄しており、持ち出し必要物品は定期的に確認されている。災害時に地域住民の協力が得られるように、商店街の方たちとの交流を深めるなど日頃より働きかけを行っている。	○	夜間を想定した訓練の取り組みも望まれる。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	1日の水分、食事摂取量は記録されており、日々の申し送りでも確認を行い、栄養不足や水分不足にならないよう支援されている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	カセットテープを流す音量、職員の声かけなどは静かで不快感は感じない。ベランダには季節の花を植え、共用空間から眺めることができ目を楽しませてくれる。食後は明るい共有空間でゆっくりとくつろいでいる。		
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	家族の写真、作品、仏壇など思いの深い大切な物、使い慣れている押し車や家具など思い通りに配置し、くつろげる空間になっている。各部屋に洗面台があり、広さにはゆとりがある。		

※  は、重点項目。