

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
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
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
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
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2391500085
法人名	ケアサービス株式会社
事業所名	グループホーム かなれ
訪問調査日	平成21年1月29日
評価確定日	平成21年2月20日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社 ヤトウ

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せん。
 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2月23日

【評価実施概要】

事業所番号	2391500085		
法人名	ケアサービス株式会社		
事業所名	グループホーム かなれ		
所在地	名古屋市名東区猪子石原2713番地 (電話) 052-779-2101		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社 ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7階		
訪問調査日	平成21年1月29日	評価確定日	平成21年2月20日

【情報提供票より】(平成21年1月19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 14年11月29日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	13 人 常勤 6人, 非常勤 7人, 常勤換算 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3階建ての 1~2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)	66,000 円	その他の経費(月額)	13,500 円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有(100,000 円) 無	有りの場合償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,000 円	

(4) 利用者の概要(平成21年1月19日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4	6名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.65 歳	最低	67 歳	最高	99 歳
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】

ホームは住宅地の中に位置し、居間からは隣のみかん畑や野菜畑が見渡せ、四季の自然も感じることができる。屋上からは町並みが望まれ、時にはティータイムする場所にもなっている。平成14年開設以来6年が経過しており、法人は他にグループホームやデイサービス、老人ホーム等も運営し、法人施設合同の花見会もあり、入居者、職員の交流もされている。ホームでは介護度の高い入居者には冷暖房設備の広い浴室で機械浴もされている。職員はチームワークも良く、家庭らしい雰囲気の中で人生の先輩として入居者を敬いその人らしさを大切に支援している。職員の研修は法人の代表者会で話し合われており、運営推進会議は昨年10月より開催され、参加メンバーから率直な意見をもらい、今後サービスの質の向上に具体的に活かされることを期待したい。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	運営推進会議は昨年10月に開催することができた。これにより地域との交流も積極的に取り組める機会もできることとなった。ミーティングで話し合い、介護計画見直し時の記録を残すことや職員の確認(記名)も行なっている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者や職員は日頃の見直しの機会として捉え、ミーティングで話し合った。全職員が取り組んだが分からない部分もあり、白紙の項目もあった。自分の関わっている項目について記入し全員提出した。できていない部分は改善していきたいと積極的に考えている。
重点項目	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)
	メンバーとして入居者家族をはじめ、自治会長、民生委員、協力医療機関等、地域の役員の方々も参加しており、ホームへの理解も深く地域の情報やアドバイスをいただけるなど、心強い協力者である。次回からの活動が本格的に進み会議での話し合いで、ホームの質の向上に結びつけていくことに期待したい。
重点項目	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)
	来訪された家族に声をかけ意見や要望を聞いている。あまり出されていないが職員が聞いた時には、管理者に報告し管理者が改めて家族に聞き対応している。家族の意見や要望はミーティングで職員に伝えている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入しており、町内運動会を見に行ったり行事に参加している。民生委員に誘われ月1回の独居老人会の食事会に出席したこともある。散歩の時に地域住民と挨拶を交わしたり、談話をしたりして花や果物をいただくこともある。ホームの行事に町内の住民に気軽に立ち寄ってもらえるようにしていきたいと考えている。

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)
. 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	ホームの運営方針が理念とされている。家庭的な環境の中で人生の先輩として入居者を敬いなど、3項目からなっている。地域密着型サービスに関わる理念の見直しはしていない。		地域密着型サービスはその人らしさを大切に一人ひとりに寄り添い、地域の中での暮らしを支えていくことを目標としている。今後理念を見直す際に、地域との関わりについて反映させ、誰にでも分かるよう明文化されることを期待したい。
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	理念については職員間の共有はできていないが、我が家のようにその人らしく生活できるように支援し、入居者を人生の先輩として敬い、一人ひとりに目を向けることを心がけている。		理念を具体化し、日々入居者に関わる際に意識できるよう話し合いの機会を持ち、共有されることを期待したい。
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	町内会に加入しており、町内運動会を見に行ったり行事に参加している。民生委員に誘われ月1回の独居老人会の食事会に出席したこともある。散歩の時に地域住民と挨拶を交わしたり、談話をしたりして花や果物をいただくこともある。ホームの行事に町内の住民に気軽に立ち寄ってもらえるようにしていきたいと考えている。		
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	管理者や職員は日頃の見直しの機会として捉え、ミーティングで話し合った。全職員が取り組んだが分からない部分もあり、白紙の項目もあった。自分の関わっている項目について記入し全員提出した。できていない部分は改善していきたいと積極的に考えている。運営推進会議は昨年10月に実施した。また、介護計画見直し時の記録を残すことや職員の確認（記名）も行なっている。		

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)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>メンバーとして入居者家族をはじめ、自治会長、民生委員、協力医療機関等、地域の役員の方々も参加しており、ホームへの理解も深く地域の情報やアドバイスをいただけるなど、心強い協力者である。次回からの活動が本格的に進み会議での話し合いで、ホームの質の向上に結びつけていくことに期待したい。</p>		
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>	<p>市へは手続きなど、用事がある時に訪問することはあるが、事業所からの運営や実状等、情報提供は積極的に行っていない。</p>		<p>市の担当者にホームの実状を伝えたり、運営推進会議の報告やホームのパンフレットなど渡し、ホームを理解してもらい相談や支援が得られる関係をつくっていかれることが期待される。</p>
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>	<p>家族へは毎月管理者より入居者の日頃の様子、行事予定や預かり金の出納明細書、領収書等を郵送している。来訪される家族には、日頃の様子の報告や職員の異動、新しく入居された方など紹介をしている。緊急の場合は電話での連絡をしている。</p>		
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>	<p>来訪された家族に声をかけ意見や要望を聞いている。意見などがあまり出されていないが職員が聞いた時には、管理者に報告し管理者が改めて家族に聞き対応している。家族の意見や要望はミーティングで職員に伝えている。</p>		
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>	<p>職員の交代による入居者のダメージを防止するため、馴染みの職員がフォローするよう努めている。入居者の状態に応じて、職員が入居者に話すこともある。家族には報告している。</p>		

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)
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>	<p>新人職員は入職後すぐ現場に入り、実地指導を受けている。入居者の状況、状態を把握しながら1カ月研修指導を受ける。職員の内外の研修は計画されているが、実行には至っていない。法人代表会でも話し合わせ、取り組んでいきたいと考えている。</p>		<p>外部研修への参加は職員のやる気や向上心を高めていくことに繋がると考えられる。また、学んだことを職員間で共有し合うことで新しい気づきや共感することができる。学んだことを日々のケアに活かすためには仕組みづくりが重要であることから今後の取り組みを期待したい。</p>
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>	<p>愛知県認知症グループホーム連絡協議会等の会議に管理者は出席しているが、交流会に職員が参加するまでには至っていない。</p>		<p>職員が他のグループホームの職員と交流や意見交換する機会は、新たな気づきや発見、思いを共有するなどサービスの質の向上に繋がることから、今後の取り組みに期待したい。</p>
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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居前に家族と一緒に見学に来てもらい、リビングでお茶を飲んだり皆と話して馴染んでもらっている。家族だけの見学もある。管理者とリーダーが自宅まで本人と家族に会いに行き、生活や馴染みのものを聞いたり、家族の本人への対応の様子など情報を収集している。職員が情報を共有しているため、入居後すぐにホームに溶け込んでいる。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>入居者一人ひとりの生活歴や生活習慣を把握し、理解することを大切にしている。できること、得意とすることなど役割を担ってもらい、力を発揮してもらっている。料理の方法や植物の名前を教えてもらったり、職員の身体を気遣ってくれる。馴染みの職員も多く、入居者との信頼関係もできており、喜怒哀楽を共に感じている。</p>		

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)
. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>個人情報や家族の意向を聞いて職員が入居者と対話する時間を大切にしている。本人の希望や思いを職員が気づき、ケアに活かしている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人、家族から思いや意見を聞き、アセスメントし、病院の診断書も参考にしている。何が必要かを各担当者が書面に書き、計画作成担当者が修正し管理者の確認を得て作成されている。家族からの同意を得るために、計画書を郵送しサイン、印鑑を押して返送してもらっている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>6カ月の見直しになっていたが、レベルの低下に併せ3カ月に1度担当職員と計画作成担当者が話し合い、継続かどうかを確認している。期間にとらわれず変化に応じて、その都度見直しを行なっている。見直しをした時は家族にも報告している。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>医療連携体制がとれており、24時間看護師の対応ができ、必要時に訪問看護がされている。受診した医師からの紹介で鍼灸師のリハビリ、マッサージをしてもらっている人もいる。外科、眼科、皮膚科、精神科、整形外科への通院は家族が行い、行けない時は職員が付き添っている。</p>		

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)
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					
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	協力医療機関医師の往診が月2回ある。健康診断や血液検査を定期的に受けている。24時間体制で緊急時には電話での対応ができる。昔からのかかりつけ医師に受診している入居者も数名いるが、家族が同行した場合受診結果の報告を受け把握している。		
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	重度化や終末期のようにレベル低下になった場合には、医療機関でと考えている。胃ろうや食事が食べれなくなったり、座位が保てなくなったり、入浴ができなくなった時は医療機関でと入居の際、家族に話している。家族からも終末期は病院を望んでいる声が多い。		
. 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	入居者は職員より目上の人であることを意識し、言葉かけには尊厳を持つよう心がけている。トイレ誘導はさりげなく行い、失敗した場合は職員で連携をとり、他の入居者に分からないよう対処している。個人の書類は目に触れないよう保管している。個人情報については同意書をもらい、慎重に取り扱っている。管理者は入居者の必要なこと以外は職員に口外しないようにしている。		
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	特に決まりなど設けておらず、朝のビデオでの体操や散歩に出かけたり、1日1回外気に触れることを心がけている。フロアで職員と一緒に懐メロを歌って楽しむこともある。入居者は個々の居室で過ごされることもあり、その人らしく時間を過ごしている。		

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	もやしのひげ取りや茶碗洗い、拭きなどできることを行なってもらっているが、以前に比べレベル低下により、できることや、できる人が少なくなった。食事は法人の栄養士が作った献立表を参考にし、入居者の好みや食べやすい物に変えて作られている。ラーメンやパンが好まれ、希望に応じ朝食のメニューになっている。		
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	入浴拒否の人はおらず、皆が入浴を楽しんでいる。1階の風呂は機械浴の人8名ほどが週2回になっており、2階は一般浴で職員の見守りや補助で週3回の入浴となっている。更衣室に順番表がかけられており、それに基づいて入浴している。		
(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	その人の持っている力に合わせ食器拭き、食卓拭き、洗濯物たたみを手伝ってもらっている。洗濯物をたたむことで身体を横にすることから起きる時間が多くなった人もいる。食器拭きでは、朝、昼、夕食後と入居者に合わせ手伝っていただいている。無理強いせず、家事仕事の好きな人をお願いしている。		
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	散歩や買い物に出かけ、季節感を味わっている。歩行困難な人も車椅子を利用し外気に触れている。家族の方と定期的に食事や喫茶に行かれる方もある。屋上が広く、時々皆でお茶を楽しんだり、周りの景色を眺めては夕焼けの美しさに感動することもある。		
(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	ホーム前の道路が交通量の多いことや、以前外へ出られた入居者がいるなどから玄関は施錠している。また、夕方になると食事をつくらねばと帰宅願望になる人もいる。入居者が独り歩きをされた時のためにも、散歩の時近所の人に挨拶をして入居者の顔を覚えてもらっている。		

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	年に2回防災訓練を行なっている。自動火災報知設備、火災通報装置、誘導灯などの点検を定期的に業者にしてもらっている。食糧や水などの備品は備えており、日付を点検し新しいものに取り替えている。		
(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	栄養摂取量は同系列の栄養士の献立を基に摂取している。水分は1日1,000ccを目標に起床時、毎食後、午前午後のおやつ時に飲んでいる。糖尿病予備軍の人には食事量を制限したり、ミキサー食の人も数名いて、個別に支援している。食事、水分の摂取量は記録し職員は把握している。		
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	居間は日当たりがよく、入居者はゆったりと時を過ごしていた。畳敷きのコーナーがあり、上にテレビやラジカセ、マガジンラックが置かれ、入居者は座ったり横になって利用している。壁には羽子板や節分の貼り絵が飾られ、昼食時には音楽が流れていた。廊下には畳敷きの長椅子があり、入居者同士が会話をしたり、一休みする場になっている。		
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	居室には洗面台と木製収納棚が付いている。洗面台で洗顔や口腔ケアが日々行なわれており、収納棚には家族により、カーテンがつけられている。入居者が使い慣れたタンスが置かれ、段毎に入っている衣類の明記シールが貼られているものもあった。ぬいぐるみや習字を飾ったり、その人に居心地よく配置されていた。		

 は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。