

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	2371200714
法人名	医療法人 並木会
事業所名	グループホーム ほっと館なみき
訪問調査日	平成 20 年 11 月 5 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 20 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	2371200714
法人名	医療法人 並木会
事業所名	グループホームほっと館なみき
所在地	名古屋市南区内田橋二丁目4番3号 (電話) 052-691-2515

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町一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年11月5日	評価確定日	平成21年2月20日

【情報提供票より】(H20年9月22日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	32 人	常勤	23 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 6.9 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋RC 造り
	4 階建ての 2 階 ~ 4 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)	42,540 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,150 円		

(4) 利用者の概要(9月 22日現在)

利用者人数	27 名	男性	9 名	女性	18 名
要介護1	13 名	要介護2	8 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 80.7 歳	最低	68 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 山和会 山口病院	西堀歯科医院
---------	---------------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

医療法人が母体であり、介護と共に医療・リハビリが充実したホームである。病院を改装したホーム内は広々としており、談話室が設けられ、壁紙やドア等に工夫があり優しい雰囲気を作り出している。「その人らしさの尊重」と「見守りの介護」を理念とし、職員は、利用者や家族の気持ちを大切にしながら、「自分だったら今どうして欲しいのか」と考え、少しでも多くの笑顔が見られるよう支援している。管理者は職員が法人内や外部の研修に参加し、資格取得やスキルアップを目指しケアに取り組めるよう支援している。また、介護計画を丁寧に家族に説明し、家族に安心してもらえるよう努めている。利用者と職員の雰囲気も良く、家族との関係も良好である。1階の喫茶「ほっと」に出かけたり、月に1度の外出レクリエーションは利用者の希望の場所に出かけられるよう配慮し、利用者はとても楽しみにしている。

【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>前回評価の課題である地域交流については、ホームで夏祭りを開催したり、喫茶「ほっと」を地域交流の場にできるよう計画を進めている。また職員は、鍵をかけることで利用者が自由に外出できないという事がないように、今まで以上に意識してケアに取り組んでいる。</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>評価の意義や目的を理解し、自己評価は、各ユニット毎にミーティングで話し合い計画作成担当者がまとめ、作成している。なお、前回の外部評価結果は、管理者とフロアリーダーが中心となり、改善に向け取り組んでいる。</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>運営推進会議は2ヶ月毎に実施している。出席者は、利用者・利用者家族・民生委員などである。利用者の生活状況をわかりやすくまとめ、活動内容・行事予定と共に報告している。また、家族や民生委員から地域の情報や助言等をもらい、それらを職員のミーティングで報告し、地域交流やサービスの質の向上に活かしている。</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>家族の意見や不満・苦情は主にケアプランの作成時に聴き、プランに反映させている。それ以外にも、家族の来訪時や電話等で何でも言ってもらえるよう問いかけている。管理者は家族の意見や不満などをしっかり聴き対応しており、家族アンケートからも信頼関係が築かれている感じが感じられる。</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>近隣の人とは散歩時に挨拶を交わし、地域の保育園の運動会や、専門学校の文化祭等に出かけている。ホーム主催の夏祭りでは、地域の人々を招待し、屋台の金魚すくいなど懐かしい雰囲気を楽しんでもらった。また、1階の喫茶「ほっと」を民生委員の会合等で使用してもらい、地域の人々にも利用してもらえるよう計画中等である。</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	「私たちは、その人らしさを尊重した見守りの介護をいたします」をホーム独自の理念としている。利用者の想いを大切にし、その人らしく地域での生活が継続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	理念は事業所内に掲示されており、毎朝の朝礼時に、法人の「介護の心得」と共に全職員で唱和している。唱和する事により、気持ちを引き締め、全職員が同じ気持ちでケアに臨めるよう取り組んでいる。		
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	近隣の人は散歩時に挨拶を交わし、地域の保育園の運動会や、専門学校の文化祭等に出かけている。ホーム主催の夏祭りでは、地域の人々を招待し、屋台の金魚すくいなど懐かしい雰囲気を楽しんでもらった。また、1階の喫茶「ほっと」を民生委員の会合等で使用してもらい、地域の人々にも利用してもらえるよう計画中である。		
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	評価の意義や目的を理解し、自己評価は、各ユニット毎にミーティングで話し合い、計画作成担当者がまとめ、作成している。外部評価の結果はミーティングで話し合い、改善に向け取り組んでいる。		
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ヶ月毎に実施している。出席者は、利用者・利用者家族、民生委員などである。利用者の生活状況をわかりやすくまとめ、活動内容・行事予定と共に報告している。また、家族や民生委員から地域の情報や助言等もらい、ミーティングで報告し、地域交流やサービスの質の向上に活かしている。		

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)
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	近隣の区役所の介護保険課を訪問し、ホームの現状を伝え、相談や情報交換を行っている。		
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あわせた報告をしている	毎月「ほっと館だより」を郵送し、連絡事項や行事予定を伝えている。また、家族が面会や利用料の支払いで来訪した時には、利用者の状態や暮らしぶりを報告している。体調の変化については必ず電話で連絡をとり、家族に安心してもらうよう努めている。金銭については、預かり金出納報告書で報告してサインをもらっている。		
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	家族の意見や不満・苦情は、主にケアプラン説明時に聴くようにしている。それ以外にも、家族の来訪時や電話等で何でも言ってもらえるよう問いかけている。管理者は、家族の意見をしっかりと聴き対応しており、家族アンケートからも良好な関係がうかがえる。		
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	レクリエーションやボランティアの訪問時、1階喫茶「ほっと」などで、3ユニット合同で交流する機会を設けており、利用者や職員は顔なじみの関係である。職員の異動時はユニット毎に、ケアの質の維持・向上に努めており、利用者へのダメージを防ぐよう配慮している。		
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	法人内には委員会が設けられており、職員は様々な法人内研修に参加している。また、職員の力量や段階に応じて、認知症や虐待などの外部講習や資格取得のための講習に参加できるよう勤務調整をしている。研修後は報告書を閲覧できるようにしており、認知症の情報誌なども活用している。		
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	法人内の職員との交流や、それぞれ講習等に参加した時に情報交換を行い交流を図っているが、その場だけの事が多い。	○	他事業所との勉強会や交流を持つことにより、ネットワークを広げ、事業所同士が協働しながらサービスの質の向上に取り組めるよう期待する。

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)
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	居宅のケアマネジャーの紹介や介護ネットの情報を得た家族が見学を訪れている。家族から話をしてもらい本人が納得してから面接を行い、安心して入居出来るように2～3日の体験入居を行っている。自分や自分の家族ならどうしたいのか、どうして欲しいのかを職員が考えて、サービスを提供できるように努めている。		
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	職員は利用者と共に学ぶ・支えあう・喜ぶという関係を大切にしている。利用者それぞれの得意分野を發揮できるように食事の用意・片付け・洗濯物たたみ等と一緒に、利用者職員は挨拶や感謝の気持ちを伝え合っ、信頼関係を深めている。		
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	職員は日常の会話や表情・行動から思いや意向を把握するように努めている。また、認知症は一人ひとり違うという理解と自分の未来を介護しているとの思いを大切に、利用者がその人らしく生活できるようにしている。		
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	利用者の状況や思い・希望が常に把握出来るよう24時間シートを作成している。職員は担当の利用者を持ち、月に1回職員会議で利用者に関する情報や意見交換を行っている。必要な情報や家族の意見・要望等を取り入れ、利用者を中心に考えた計画書となっている。		
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	介護計画書は基本的には3ヶ月に1度見直しを行い、サービスに対する評価も詳しく記録されている。利用者の状態に変化が見られたり、必要時にはその都度検討・見直しを行い、利用者に見合ったサービスが提供できるように努めている。見直した計画は家族に説明をし、理解・協力が得られるようにしている。		

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)
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	協力医である、隣接している同法人のクリニックに付き添ったり、家族の対応が出来ない場合は、入居前からのかかりつけ医の受診に付き添っている。		
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	契約時や入居時に利用者と家族に、同法人のクリニックが協力医である事を説明して、了解を得ている。以前からのかかりつけ医での医療を希望する利用者は安心して今までの通り、受診できるような体制を作り上げている。		
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	契約時に重度化対応は行わないこと、また、終末期ケアを行わないことを説明して家族から了解を得ている。日頃から利用者の状況を把握して、急変時や重度化の兆しがあれば、その都度家族に体調の変化を報告したり、対応の方法を相談している。必要に応じては対応可能な病院や施設の情報を提供している。		
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	職員は人間関係・信頼関係を損なわないような言葉をかけたり、対応を心掛けている。個人情報の取り扱いについては、契約時に家族に同意を得ている。職員は利用者に対して個人の誇りやプライバシーを損ねるような対応をしないように努めている。		
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	利用者の1日の流れは基本的には、おおよそ決まっているが、体調や気分に合わせて、利用者がその人らしく生活出来るように努めている。お気に入りの服を着て、喫茶や外出に出掛ける等、ホーム外でも利用者の希望やペースを尊重できるように支援している。		

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	月曜日から土曜日までは栄養士が献立を考え、厨房で調理している。調理した物を各フロアで利用者と職員と一緒に盛り付けを行い、みんな同じテーブルで楽しく話をしながら食べている。日曜日には利用者の意見を聞いて、利用者と職員と一緒に準備や調理・片付けを行っている。		
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	入浴は一日おきとし、時間は午後1時半から3時頃までである。失禁時などはシャワー浴で対応する等、できるだけその場に合った対応を心掛けている。ただし、現在は職員の人員が揃っている時間帯での入浴であり、利用者の希望が叶えられないこともある。	○	一日おきの入浴は「重要事項」の中で説明をして了解は得ているが、できるだけ利用者の希望を考慮して入浴時間帯の幅が広がるような取り組みを期待する。
(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	掃除・調理・片付け・洗濯物たたみ等の日常的な家事を利用者のペースに合わせて行えるように支援している。職員は初詣や節分、花見等の季節の行事を計画したり、ボランティア(ダンス、踊り、民謡、落語)の訪問により、利用者が楽しむことができる工夫をしている。		
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	散歩や買物など利用者の希望に応じて対応している。家族の面会時には、近くの喫茶店と一緒に出掛けるように声をかけている。職員は利用者との何気ない会話から、行きたい場所を把握するように努め、できるだけ期待に沿うように取り組んでいる。		
(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	居室の鍵は利用者にかかせている。ホームの裏には川や踏み切りがあり、交通量も多い為、安全を第一に考慮して玄関は鍵をかけている。職員は鍵をかけない暮らしの大切さを常に意識し、家族にも了解を得ており安心してもらっている。		
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	消防署の協力を得て、年に2回夜間を想定した非難訓練を利用者と共に行っている。連絡網や基本的マニュアルは整備してある。予知情報が発令された時点で家族に迎えに来てもらう体制作りを検討している。		

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)
(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	一食の食事が550から600kcalで、栄養士に指導を受けたバランスの良い献立となっている。利用者の好みに合わせて、軟食やきざみ食の対応もしている。食事・水分摂取量を一人ひとり記録しており、特に水分摂取の必要な利用者はチェックシートにも記入している。		
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	フロアごとに利用者や職員が居心地良く過ごすことができるような雰囲気作りを行っている。季節感の感じられるような利用者の作品や装飾がなされている。利用者が思い思いに過ごすことができるように、食堂や談話室にテレビやソファがあり、廊下にも椅子やソファが置かれ、ホッと一息つける空間となっている。		
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	居室の扉の色もデザインも全室異なっており、部屋を間違わないように工夫されている。居室は明るくゆたがりしており、利用者が快適に過ごすことができるようになっている。今までの生活を継続できるように、使い慣れた家具や大切な小物等が置かれたり、家族の写真が飾られ、その人らしさがあふれた居室である。		