

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	2372501417
法人名	株式会社パートナーシップ
事業所名	グループホーム暖楽家
訪問調査日	平成 21 年 3 月 4 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 24 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	2372501417
法人名	株式会社パートナーシップ
事業所名	グループホーム暖楽家
所在地	愛知県春日井市堀ノ内町2丁目16番地18 (電話) 0568-89-8500

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3月4日	評価確定日	平成21年3月24日

【情報提供票より】(21年2月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤 10人, 非常勤 12人, 常勤換算 12.5人	

(2) 建物概要

建物構造	木 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)	14,190 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	無	
食材料費	朝食	368 円	昼食	525 円
	夕食	525 円	おやつ	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	1 名	女性	17 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低 79 歳	最高 95 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	はやかわクリニック、サン歯科医院、からき眼科
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR中央線神領駅から徒歩で数分の住宅地にある当ホームは、明るい色の建物で、周辺地域には、喫茶店、美容室、コンビニ等があり、利用者にとって楽しみのある生活環境である。ホームでは、ホーム名にもあるように、あたたかい雰囲気の中で利用者が楽しく安心して、その人らしい暮らしを続けられるよう支援している。ホームでは、医療連携体制があり、協力医療機関の医師、看護師をはじめ、歯科医、眼科医との連携のもとに、利用者の健康面での支援もしている。このような取り組みを通じ、利用者の重度化やターミナル期にも対応することが可能であり、看取りの実績にもつながっている。利用者、家族にとって、安心して生活することができるホームとなっている。

【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>課題となっていた災害対策については、非常食を確保し、災害時に対応できるようにしている。洗剤等の管理状況については、利用者の目につく所に置かず、職員の管理が行き届くようにしている。</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>自己評価には、職員全員が参加し、職員の意見を取り入れ、各ユニットリーダーがとりまとめた。課題を職員全員の共通認識として改善に向けて取り組みを進めている。</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>今年度は運営推進会議を開催していない。地域密着型サービス事業所には、定期的な運営推進会議の開催が求められており、今後の取り組みを期待したい。</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、来訪時や電話等で、いつでも相談を受けられるようにしている。直接言い難いことは、意見箱を設置して投函してもらうようにしている。出された意見は職員全員で話し合い、利用者にとって良いと思われることを選択、実行している。</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>地域の清掃活動に参加し、近隣住民とは親しい関係となっている。ボランティアや幼稚園の訪問を受け入れ、近隣店舗での買い物や喫茶店に行く等、地域との交流を進めている。今後も、交流を続けながら、地域住民等の双方向の関わりを深めることを期待したい。</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	○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	ホームでは、「暖かい雰囲気の中で、いつも楽しい生活を送れる家庭をつくり、自分の両親に住んでもらいたいと思えるホームにしていくこと」を理念としている。		
	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、見えやすい所に掲示し、職員は朝礼時に理念を唱和し、業務に取り組んでいる。カンファレンスで職員全員が意見交換し、利用者が明るく元気に過ごし、笑顔に現れる信頼関係を築くよう取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域の方にあいさつをしたり、自治会、老人会に関わり、職員が地域の清掃活動に参加している。ボランティアの来訪、幼稚園の訪問を受けている。	○	地域との関わりについては前向きに行なっているが、1階にある多目的室を活用や地域住民との交流の拠点になることで、今後も引き続き、関わりを深めていくことに期待したい。
	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	自己評価には職員全員が参加し、ユニットリーダーが取りまとめ記入した。カンファレンスで評価結果を活用し、職員一人ひとりが意見を出し合い、改善に取り組んでいる。		
	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、利用者家族、地域住民の代表、地域包括支援センター、市職員、ホーム職員が出席して開催した。そのときには、ホーム行事についての連絡やボランティアの相談等を行ったが、今年度は開催していない。	○	地域密着型サービス事業者には、運営推進会議の開催が求められている。出席者が整わないとしても、出席した人たちでの話し合いは意義のあることと思われる。以後の継続的な定期開催に期待したい。

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)
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	日常的な交流はないが、ホームでは解決できないような問題があったときなどは、市役所窓口に出向き、介護保険事業に関する相談をしている。		
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	家族が来訪したときに、利用者の日常生活の様子、健康状態について報告している。金銭管理は帳簿に記録し、家族に確認をしてもらっている。利用者の写真を居間に掲示する他、利用者毎のアルバムをつくり、入居当初からの日常の写真、行事の写真を集録し、家族に見てもらっている。「暖楽家新聞」を発行し、家族に送付している。		
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	ホーム玄関には意見、苦情箱を設置している他、家族の面会時に要望や改善点を伺い、話しやすいように時間を取っている。遠方の家族には電話での対応となっている。		
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	職員が働きやすいよう職場内のコミュニケーションを大切にしている。職員の異動はほとんどないが、職員が離職する場合には、引継ぎを充分に行いながら、利用者へのダメージを防ぐようにしている。		
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	職員は、2～3年フロアを固定し、各利用者固有の介護方法を勉強する機会として技能向上に努めている。外部研修には自由に参加できるよう、勤務調整を行い、参加する機会を確保している。外部研修の成果は、スタッフ会議で伝達研修を実施し、職員全体の技能向上に役立てている。		
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	春日井市事業者連絡協議会に参加している。他のグループホームから見学に来てもらったり、夏祭り等の行事には、職員がお手伝いに行ったり、来てもらう等の交流がある。相互に1日交換研修を実施し、サービスの質の向上に努めている。		

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	利用開始前に、事業所で面接、相談をしたり、自宅へ訪問して話し合いを重ねていながら、安心、納得してホームの雰囲気になじめるようにしている。		
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	利用者との日々の会話等から、高齢者の知恵を職員が学ぶ機会もある。ひな祭りには、何が必要か、どのように準備をするか等を教えてもらい、昔話がはずみ、和やかな調和の中で、お互いに支え合う関係を築いている。		
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	利用者一人ひとりに担当を決めず、職員全員が関わり、その人の思いや意向を大切にしている。利用者との日々の会話から、その人の思いや意向を把握するように努め、困難な場合には、家族に相談し、その人にとって良いと思われることを選択、実行している。		
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	利用者の希望、家族の意向をもとに、各フロアリーダーを中心に職員全員で気づいたことを話し合い、相談を重ね、利用者本位の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	見直しは3か月毎に行うようにしている。利用者の希望、家族の要望を採り入れ、カンファレンスで職員全員で意見を出し、話し合っで見直している。急に変更が必要な場合には、申し送りノートに記入、貼紙をする等、職員全員で情報を共有し、対応できるようにしている。		

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	ホームとして、医療連携体制があり、協力医療機関では、月2回の内科往診、週1回の訪問看護健康管理と24時間対応の他、歯科、眼科受診には職員が付き添い、通院介助をしている。		
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	利用者、家族の希望で医療機関を選択することができる。利用者、家族が希望する病院等での受診については、家族に付添通院介助をお願いしている。		
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	本人の意思、家族の意向を確認し、担当医師、看護師、事業所との間で相談を重ね、支援方法をまとめ承諾書を作成し、方針を共有してチームケアを行っている。職員は、利用者の重度化やターミナルを一緒に過ごすことを前向きに考え、過去にホーム内での看取りの実績がある。		
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	利用者一人ひとりの個性に合わせ、本人にいやな思いをさせないよう言葉かけに注意して個別対応している。個人情報を記載した記録等は、リビングの壁側の場所に保管している。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムに合わせ、その人のペースに合わせた過ごし方をしている。一日の基本的タイムスケジュールはあるが、日々の会話の中で、その人の希望を言ってもらえるよう働きかけて、晩酌を行う方がいるなど、その人らしく、楽しく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)
(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	利用者の希望や好みに合わせた献立の食事で、利用者と職員は同じ献立の食事をしている。調理、配膳、下膳、食器拭き等、その人の残存能力に合わせた作業を利用者と職員が一緒に行っている。		
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	利用者が一日おきに、週3回、入浴できるようにしている。入浴時間は、午前中にしている。入浴を好まない人には、気分転換したり職員が交替して声かけ介助する等の工夫をして、入浴できるようにしている。		
(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	ホームでの生活の中で、一人ひとりの得意な分野での役割を任せている。夏祭りでは、利用者が浴衣を着て来訪者の接待をした。レクリエーションでは、歌が好きな人を中心に、利用者と職員が合唱して楽しんでいる。また、月1回、喫茶コーナーを行っている。		
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	その人の希望に合わせた外出先へ、買い物や喫茶店に行く場合には、職員が同行している。利用者が以前住んでいた家へ出かけたり、昔なじみの喫茶店に行く等、好きなところへ外出できるよう支援している。		
(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	日中は玄関に鍵かけをしていない。午後6時30分から翌朝8時30分までは、防犯上の理由で施錠している。事業所の2階では、職員の死角になる部分があり、安全確保のため、確実に見守りできる場合を除き、出入り口に安全のための配慮をしている。		
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	年2回、消防署指導の避難訓練を全員参加で実施している。マニュアルを作成して、避難方法、経路を確認している。自動火災報知設備や非常災害通報装置、全館一斉放送設備等を整備している。また、災害用備蓄として、水、食料を確保している。	○	地域の避難所マップを確認し、給水設備のある避難場所への経路、避難方法を確認することや、地域住民等の交流を深めながら、非常災害時に協力し合えるような関係を作ることに期待したい。

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)
(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	バランス良く栄養摂取できるよう、利用者一人ひとりの状態に合わせた内容の食事で、その人の食べた量をその都度チェック表に記録している。水分確保には、毎食時と10時、15時に必ず摂取できるようにして、毎回、摂取量を記録している。		
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	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、浴室、トイレ等）は整理・整頓され、利用者にとって快適な空間になっている。居間には、季節の折り紙、写真、習字、手作りカレンダーが掲示されており、季節感がある。		
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	居室の入口には、利用者一人ひとりの好みの暖簾を掛け、個性に富んだ雰囲気になっている。着物や帯を大切にしていた人は、和箆箆を持ち込んだり、利用者が自宅で使い慣れた箆箆、衣装ケース、鏡台等も持ち込まれ、居心地良く過ごせるようにしている。		