

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	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
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
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
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	2370401446
法人名	有限会社 マザーズ
事業所名	グループホーム円頓寺北館
訪問調査日	平成21年2月12日
評価確定日	平成21年3月13日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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21年3月9日

【評価実施概要】

事業所番号	2370401446		
法人名	有限会社 マザーズ		
事業所名	グループホーム円頓寺北館		
所在地 (電話番号)	愛知県名古屋市中区西区菊井1丁目2番4号 (電話) 052-583-3166		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市中区昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年2月12日	評価確定日	平成21年3月13日

【情報提供票より】(平成21年1月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月16日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	人
職員数	10 人	常勤 6 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 6.85 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	35,800 円	その他の経費(月額)	17,000円~(水道光熱費他)
敷金	有(円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	200 円	昼食 300 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり		1,000 円

(4) 利用者の概要(1月26日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76 歳	最低	56 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	まごころ在宅医療クリニック
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>職員の入れ替わりもほとんど無く、昨年同様、当たり前のことを当たり前に行う生活支援を、自然体で実践している。利用者への入れ替わりは、要介護から要支援1への変更でホームの継続利用が叶わなくなった利用者が一名のみであり、この一年を考えても、利用者にとっての生活環境変化はほとんど起きていない。</p> <p>利用者同士には昔馴染みの友人同士を思わせるほどの良好な関係がある。日常の口げんか・世話焼き・世間話等、第三者の目から見ても、うらやましくほほえましい光景があり、生活の主役が利用者にならないことがうかがい知れる。とにかく「元気・元気」の雰囲気があり、そのパワーを引き出し、継続して支える職員の努力には感心させられる。「変化がないのが一番」「利用者さんから元気をもらえるのが一番」と、にこやかに支援に当たる職員と、職員の様子を支援する管理者の高い共通意識を評価したい。</p>
--

【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>開設以来のホーム課題である地域連携、サービスの質の向上を考えた行政との協働が主な課題であった。今年度評価では、地域連携に大きな進捗があり、地域子供会を通じての交流が始まっている。地域・行政には継続的・積極的な働きかけを実施している。</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>管理者は外部評価の意義をよく理解し、日常支援の振り返り評価・課題抽出の流れで評価を活用している。自己評価実施の際には、職員間で意見交換を図り、抽出した課題改善についての協議・検討を行い、具体的取り組みにつなげている。</p>
重点項目	<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>概ね2カ月に1回の会議開催がある。ホームの活動報告・行事予定説明、ホームから地域への依頼事項等を話し合い、サービス向上に有効な場となるように努めている。また、利用者参加で「一緒に運営を考える」効果をあげている。名古屋市担当職員の参加がかなわない現在、地域包括センターとの連携を図り、行政側からの意見聴取・情報交換等が望まれる。ホームの取り組みの理解拡大のためにも、実現をお願いするところである。</p>
	<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>利用者の様子は、来訪時の口頭説明、一ヶ月に一度の定期的な文書送付、出納報告等で報告している。また、重要事項説明書に苦情相談に関する事項を明示し、利用開始時には口頭での説明を実施している。その他、家族来訪時・運営推進会議・ホーム行事等で意見聴取の機会を作っている。聴取した内容は職員間で協議し、運営・日常支援の反映に努めている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>開設以来の課題として積極的に取り組み、自治会・老人会等への働きかけを継続している。今年度の大きな進捗としては、地域子供会との交流実現がある。また、日常の外出・買い物・散歩等での地域との関わりは、地域の理解も進み、ほほえましい交流がある。子供会との交流が、地域交流のきっかけとなるように、ますますの取り組み努力が期待される。ホームが利用者にとって「良い住まい」となる、生活環境整備を期待したい。</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 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	理念に「人生楽しく自分らしく」を掲げ、地域の中で暮らす利用者を支えるホームの役割を、パンフレットにわかりやすく明示している。		
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	ホーム会議・ケアカンファレンスを通じ、職員間で理念・方針の共通理解を図り、利用者支援の基本としての意識統一に取り組んでいる。日常支援の実践では、報告・連絡・相談の義務を徹底し、意識の継続に努めている。		
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	開設以来の課題として積極的に取り組み、自治会・老人会等への働きかけを継続している。今年度の大きな進捗としては、地域子供会との交流実現がある。また、日常の外出・買い物・散歩等での地域との関わりは、地域の理解も進み、ほほえましい交流がある。		子供会との交流が、地域交流のきっかけとなるように、まずまずの取り組み努力が期待される。ホームが利用者にとって「良い住まい」となる、生活環境整備を期待したい。
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	管理者は外部評価の意義をよく理解し、日常支援の振り返り評価・課題抽出の流れで評価を活用している。自己評価実施の際には、職員間で意見交換を図り、抽出した課題改善についての協議・検討を行い、具体的取り組みにつなげている。		
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	概ね2か月に1回の会議開催がある。ホームの活動報告・行事予定説明、ホームから地域への依頼事項等を話し合い、サービス向上に有効な場となるように努めている。また、利用者参加で「一緒に運営を考える」効果をあげている。		名古屋市担当職員の参加がかなわない現在、地域包括センターとの連携を図り、行政側からの意見聴取・情報交換等が望まれる。ホームの取り組みの理解拡大のためにも、実現をお願いするところである。

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	区役所担当の来所もあり、ホームの運営についての相談を通じ、良好な関係を築いている。しかし、行政との協働までには至っていない。		残念なことに、サービスの質の向上を考える連携としては、さらなる取り組み努力が期待される。まずは協働が実現できる関係作りに期待するところである。
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	来訪時の口頭説明、一ヶ月に一度の定期的な文書送付、出納報告等を行っている。生活保護受給者、家族の高齢化等、キーパーソンの確保が難しい状況の中でも、利用者毎の状況に合わせた積極的な取り組みがある。		定期連絡が難しい場合、家族等からの問い合わせの際に即答できる体制作りが必須であると言える。個人毎の記録整理・管理、経過記録等を提示できる仕組み作りが期待される。
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	重要事項説明書に苦情相談に関する事項を明示し、利用開始時には口頭での説明を実施している。その他、家族来訪時・運営推進会議・ホーム行事等で意見聴取の機会を作っている。聴取した内容は職員間で協議し、運営・日常支援の反映に努めている。		
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	馴染みの関係での日常支援を基本とし、利用者との関係作りに努めている。また、離職の起きない職場環境整備等、職員満足に配慮した取り組みを推進し、利用者の生活環境に変化が生じないように努めている。		
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	職員からの研修参加希望も多く、スキル・レベル向上に配慮した研修受講を推進している。研修受講後はホーム会議で発表・報告を行い、職員周知を図っている。また、必要に応じ、OJT・ホーム内勉強会等を実施し、理念・方針に沿った職員育成にも力を注いでいる		
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	区内のグループホームで「コンソーシアム」を開催し、一ヶ月に一回の定期的交流を継続している。勉強会・研修会・意見交換会等、自ホームのサービスを考える有効な場となっており、ホームのサービスの評価・検証とともに、質の向上に向けた取り組みに活かしている。		

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)
.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、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>在宅からの移行でサービス利用を希望するケースが多いため、特に利用者の生活継続に配慮した支援実践の説明に時間をかけ、納得を得た上でのサービス利用開始となっている。見学・面談時には、ホームの特色を説明し、雰囲気を感じてもらおう等、利用者・家族の不安に配慮した取り組みがある。</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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>ホーム側から提供するだけのサービスではなく、利用者を見守り、できない事・できなくなった事を、少しでもできるようにする支援に努め、利用者との共同生活を実現している。</p>		
.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>職員は、日常生活での会話、表情、行動等から利用者の思いや意向の把握に努めている。食事の時間等、職員の声かけで会話がはじまり、なにげない言葉から利用者の思いが聴き取られている。</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>介護計画は、利用者や家族の意見・要望を取り入れ、カンファレンスでは、利用者一人ひとりの状態について情報を共有するとともに、意見交換をし経過の達成を確認、次の目標設定をし日々のケアが介護計画に反映されるように実践している。</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>定期的な見直しおよび入退院・介護度の変更・心身状況の変化に応じ、その都度見直しを実施している。また、目標に対する評価を実施し、その結果を踏まえた新たな計画を作成している。</p>		

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					
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	職員に看護師を配置し、利用者の健康・体調管理を行い、早期の医療連携を実現している。また、利用者や家族の要望があれば、利用者の状況等を考慮し、買い物などの個別支援を行い、利用者の生活の安心・拡大を図っている。		
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	提携医の変更で、通院から月2回の定期往診に切り替え、24時間の連携・対応を可能にしている。主治医と同行の薬剤師共に様々な相談にも対応可能なことから、利用者や家族、職員の安心に繋がっている。また、ホーム提携医の他、利用者の希望する医療機関の利用も可能としている。		
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	管理者や職員は、ターミナルケアの重要性を十分理解しており、利用者・家族の希望・意向に沿った支援実践の方針がある。しかし、希望・移行の希望聴き取りは行っているが、意思確認書の取りわしまでは至っていない。		実際にターミナルケアが実施される段階になると、いろいろな問題が起きてくる可能性がある。意向の確認・共有のため、意思確認書等、書面での取り交わしは必要であると思われる。利用者・家族の意向・希望、医師所見等を網羅し、段階ごとの意向・意思確認が望まれる。
. 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、人生の先輩から教えていただくという姿勢で日常支援を行い、利用者個々の尊厳を大切にしている。訪問当日も丁寧な言葉遣い・気配りの行き届いた支援を行っていた。また、記録への配慮もあり、適切な表現での記録が確認できた。個人情報の管理についても一括管理等の配慮がある。		
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	日常生活の大まかな日程(食事時間等)は決まっているものの、入浴やその他の日課は、利用者のペースに合わせて進めている。散歩・買い物等の外出も職員が見守り、利用者の希望に沿う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	利用者は、各自の能力に応じて食事作りや片付けに参加している。訪問当日も、職員と会話を弾ませておやつ作りにあたって利用者の姿があった。食事中には、利用者との会話の中でさりげなく好みの聞き取りを行い、嗜好にも配慮した「楽しみ」の食事支援を実践している。		
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	入浴の順番や入浴に要する時間等、利用者のこだわり・希望を優先しての入浴支援が、週に三回行われている。入浴拒否がある利用者には、タイミングをみて何度か声かけをし、入浴を促すように対応し、入浴が楽しみになるように配慮している。		
(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	利用者の生活歴や趣味を活かす為の支援がホームの日常生活の中で行われている。訪問時にも、調理や食事の後片付け等、自分の役割として自主的に参加している利用者の姿がみられた。昼食後の時間は昼寝・歓談・テレビ等、思い思いに時間を過ごし、利用者の自由な生活がうかがえた。		
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	買い物や散歩等は、職員が利用者の行き先の把握や安全な環境の確認をした上で、可能な限り利用者の希望にそった自立外出となっている。季候や天候等を考慮して車での外出支援も行っている。		
(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	階段降り口にのみ転落防止の為、腰の高さまでの扉を設置して施錠を行い、日常の移動には階段ではなくエレベーターを使用している。玄関・居室には施錠を行わず、利用者の動きは職員の見守りとホーム内に設置しているセンサーで対応している。動物の鳴き声のセンサー音は、日常生活に馴染むように配慮がある。		
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	災害時の緊急連絡体制等、ホーム独自でできる範囲の取り組みは実施している。しかし、頼りにするところの地域の消防団等は活動しておらず、地域の協力を得るまでには至っていない。		災害発生時は、近隣住民の協力が不可欠な要素となる。地域住民参加の避難訓練の実施等、運営推進会議を利用し継続的な呼びかけ・話し合いでの協力依頼に期待するところである。

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	利用者の嗜好に配慮し、栄養バランスも考えた食事提供に努めている。職員は、利用者の健康維持に、適切な栄養価の補給と水分摂取が重要であることを理解している。		
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	室内環境は採光・照明・空調ともに適切な管理がある。窓は防音ガラスとなっており、外の騒音は全く入っていない。カーテンはリサイクル布地で利用者の手作りであり、リビングには季節の花を飾るなど、生活の場として、利用者が落ち着いて過ごせるように配慮している。		
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	居室には馴染みの物品が多く持ち込まれ利用者の個性が溢れていた。訪問当日も、飾られた家族写真を見せながら笑顔を見せる利用者の姿があった。それらの品は、利用者の居心地のよさにつながっている。		