

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2371001500
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム名古屋中川の家
訪問調査日	平成 21 年 3 月 7 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 2 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 21年 3月 13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371001500
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム 名古屋中川の家
所在地	愛知県名古屋市中川区吉津4丁目1303番地 (電話)439-0088

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県名古屋市中種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成21年3月7日	評価確定日	平成21年4月2日

## 【情報提供票より】( 年 月 日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 4 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 人

## (2)建物概要

建物構造	木造	造り
	1階建ての	1階 ~ 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)	57,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( 10,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1300 円			

## (4)利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81 歳	最低	67 歳	最高	91 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	山口医院 井口ファミリー歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

畑が点在する住宅街の一角に建つ2ユニットのホームである。「人格を尊重し常にその人の立場にたち明るく家庭的な雰囲気を心がける」を理念とし、職員は仕事に対する自分の考えや意見を自由に発言して、更なるサービスの向上を目指している。また、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、ゆっくりと流れる時間の中で利用者の表情も穏やかで明るい。今後は野菜や花を植え収穫の喜びを利用者と一緒に味わう予定である。開設4年目を迎え、家族と顔馴染みとなり信頼関係も深まってきた。職員に対して研修費の補助制度もあることから人材の育成と地域に密着したホームを目指して今後益々の取り組みが期待されることである。

重点項目①	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)
	職員の資質向上を図るため研修に参加できるよう勤務調整を行うなどして対応している。今後パート職員に対しても常勤職員と同じ待遇で研修に参加できるよう検討していきたい。
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)
	今回も各ユニットごとに話し合って書き上げた。結果、職員一人ひとりの評価への関心が前回にも増して高まり問題点の改善やスキルアップの意識向上につながってきている。
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)
	昨年2月17日に「第一回グループホーム名古屋中川の家運営推進会議」を開催、これまでに5回の会議を実施してきたものの形式的なものに終わり、会議を活かした取り組みにまでは至っていない。せっかくの会議を無駄にしないためにも今後の会議を活かせるよう取り組んでいきたい。
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)
	家族へは施設だよりの配布を定期的に行なっている。ホーム長をはじめ職員は家族が相談しやすい雰囲気作りを心がけ、直接あるいは電話などで話すようにしている。出された意見や要望はミーティングで話し合い、サービスに反映するように努めている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会にはすでに加入、運営推進会議の開催にもこぎつけたがまだまだ「日常生活における地域との連携の実現」には至っていない。ホームの存在は周知されていることから今後推進会議を活かした取り組みに力を入れていきたい。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	利用者一人ひとりの人格と個性を尊重し、利用者の家族や地域のひととの連携、支え合いを大切にしながら地域での生活を支えていくことを理念の志としている。		
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	職員の採用時、定例ミーティングの際には必ず理念に触れ確認し合っている。以前にも増して理念の確認と共有に心がけ取り組みを強化している。		
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	現在、尺八演奏のボランティアを受け入れている。今のところ地域の行事への参加はお祭りと敬老の日の交流にとどまっている。	○	ホームの行事への声かけなども積極的に行って交流の機会を作る取り組みを期待したい。
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	全職員でフロアごとに話し合っって今回の評価を書き上げた。サービスの質の向上についても話し合っっており評価の意義の理解がより高まってきている。		
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	推進会議ではホームにおける取り組みを報告し意見をもらうことで終わりそれを生かした取り組みにまでは至っていない。	○	推進会議でもらった意見を参考にし、また会議を有意義に活用しながら地域に根ざしたホーム作りへの取り組みを期待したい。

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	区の介護保険課には書類を直接届けることで担当者と直接話す機会を作るようにしている。また担当者のホーム訪問の際には実情や取り組みなどを報告している。		
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あわせた報告をしている	利用者の家族には最低月一回の訪問をお願いし、その他必要に応じて電話で報告を行っている。金銭に関しては出納帳を家族に提示しサインをもらっている。	○	毎週のように訪問する家族とは十分なコミュニケーションが取れるが訪問回数が少ない家族に対しての報告やコミュニケーションについて今一度確認と対策を願いたい。
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	家族の来訪時には気楽に話せるような雰囲気作りを心がけて相談したり意見をもらうようにしている。吸収した情報(意見、要望、苦情など)はミーティングで話し合い運営に反映させている。情報の記録は残している。		
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	職員の退職や移動については利用者が不安にならないように工夫しながら対応している。新規職員はきちんと紹介しホームのことを利用者から教えてもらい、信頼関係ができるだけ早く築けるように努めている。新旧交代の引継ぎは二人が重なる方法は取っていないが職員で補い合って新しい職員に教えている。お互いに助け合うことで離職率は下がってきている。		
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	法人内における研修を半年に一回常勤職員を対象に実施している。外部研修については研修費の補助を行うことで積極的な参加を促している。外部研修については勤務調整を行い常勤、パート職員とも自分の休日を利用して参加している。	○	パート職員からスキルアップのためにいろいろな研修に参加して学びたいとの声もあることから、今後の検討課題への追加を期待したい。
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	グループ内での見学、交流によりサービスの質の向上を目指しているがホームが大きな法人に属し見学や交流は内部で実施できるため外部との交流は少ない。今のところ外部からの研修や見学は受け入れておらず外部との交流の機会は少ない。時間の許す限りGH連絡会議や名会研などの研修に参加していきたいとのホーム長の希望がある。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入所前の見学や職員の自宅訪問でコミュニケーションを取り、すぐに入所になった場合には家族等に来所してもらい不安の軽減を図り、利用者が安心して生活できるよう努めている。入所後は職員が付き添い他の利用者との関係作りを支援したり、利用者の生活リズムを崩さないようにしながら徐々にホームのペースに移行させていくよう努めている。		
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	職員は利用者の思いを理解し共に支え合う関係作りを努めている。職員が利用者からいたわりや励ましの言葉をかけられたり、教えてもらうこともある。		
<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>					
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	日常生活の中で発した言葉や利用者同士の会話から拾ったり、表情から察している。利用者の家族に聴いたりもしている。それらは利用者の詳細記録に記入しミーティングで話し合い利用者本位に職員で検討している。		
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	昨年の評価後に介護計画の様式を変更し分かり易くなった。利用者・家族の思いや希望を聴き介護計画に反映させるよう努めている。介護計画は利用者本人に説明を確認してもらっているが、家族への説明があまりされていない。	○	本人に説明して確認を得るだけでなく、家族にも説明をし確認をしてもらうことを望む。
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	6ヵ月ごとの見直しと状態の変化があれば随時見直しをしている。		

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)
<b>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)</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	利用者・家族の状況や要望に応じて協力医以外の通院や理美容院の送迎や突然の外出、外泊等柔軟に対応している。		
<b>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</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	入所前のかかりつけ医に通院している利用者は1人で他は協力医をかかりつけ医としている。協力医の往診は水曜毎に1ユニットずつ、歯科は随時訪問診療がある。医療機関と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。		
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	契約時に医療行為が必要になった場合にはホームで対応できないことを説明している。職員は家族・協力医等を交えて話し合い方針の共有をし、利用者の思いや家族の気持ちの変化に気を配りできる支援に努めている。		
<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	ユニットごとのミーティングや申し送りノート等で確認をし職員の意識向上を図り、利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応を心掛けている。		
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	散歩や日光浴等基本となる1日の流れはあるが、一人一人のペースや希望にあわせた支援をしている。		

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)
<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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の希望を献立に取り入れたり一緒に作ったり、味付けのアドバイスや味見をしてもらっている。食材購入には利用者が順番に職員と一緒に出掛けている。検査者の職員は利用者と一緒に食事をし、他の職員は見守りや声かけ等をしている。		
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	入浴は毎日13時半から15時半、利用者の体調や希望に合わせて支援している。季節に合わせて柚子風呂等に行っている。仲の良い利用者同士2~3名が入浴することもあり、入浴を楽しめるように支援をしている。		
<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	利用者それぞれの得意な分野で力を発揮してもらえるように支援している。洗濯物たたみや食器拭き等をしてもらった時には職員から感謝の言葉を伝えている。利用者の中には絵を描いたり塗り絵を楽しむ人がおり、楽しみや気晴らしとなっている。		
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	季節を感じてもらえるように利用者の体調や気分、希望に合わせて、散歩や買い物等に出掛けている。日光浴で戸外に出て、外の空気を吸ってもらうように声を掛けている。		
<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	日中は施錠しておらず出入り自由である。外出したような利用者がいれば、安全面に配慮し見守りやさりげなく声を掛け一緒について行く等の対応をしている。職員は鍵をかけないケアに取り組み、利用者の自由な暮らしを支援している。		
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	マニュアルや連絡網があり、年2回(4月・10月)の避難訓練や避難経路、消化器の使い方の確認等を行っている。今後は地域の人の避難訓練への参加を呼びかけていく予定である。	○	市の洪水ハザードマップの指定地域となっているため。水害対策や水害を想定した訓練の実施を検討して欲しい。また、訓練への地域の人々の参加実現を望む。今後を期待する。

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)
(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	献立は業者メニューを参考にしバランスは概ね取れており、摂取量も介護記録に記入している。水分摂取量は「3食＋おやつ＋随時」で1000cc以上になるように提供し、毎回声を掛けて飲むように促しているが個別記録はしていない。医者からの指示がある場合には個別に記録をしている。	○	食事だけでなく水分の摂取量も個別に全員分記録していくことを望む。
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	車椅子利用者がスムーズに移動できるように玄関や廊下、浴室等は十分な広さがある。居室・トイレ・浴室にはナースコールを設置している。居間には行事の写真や利用者の作品等が飾っており、明るく、不快な音もなく温度管理がされている。ソファや椅子、テーブルが置かれ、利用者がそれぞれ自由にくつろぐことができる。		
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	ベッドやカーテンは供えつけである。使い慣れた日用品や馴染みの家具等を持ち込んでもらい利用者が安心して心地よい生活を送ることができる様に心掛けている。		