

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	2391600109
法人名	株式会社 ほほえみ
事業所名	グループホーム向が丘
訪問調査日	平成 21 年 2 月 14 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 28 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

【評価実施概要】

事業所番号	2391600109
法人名	株式会社ほほえみ
事業所名	グループホーム向が丘
所在地	名古屋市天白区天白町大字平針字黒石2878番地110の15 (電話) (052)433-6111

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1丁目11番16号		
訪問調査日	平成21年 2月14日	評価確定日	平成21年3月28日

【情報提供票より】(平成21年 1月31日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 20 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤4人, 非常勤 5 人, 常勤換算	5.6人

(2)建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	1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)	45,000 円	その他の経費(月額)	75,000 円	
敷 金	有(135,000 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(135,000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
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		1,500 円	

(4)利用者の概要(1月31日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名	
要介護1		名	要介護2	4	名	
要介護3	5	名	要介護4		名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	85.6 歳	最低	76 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	三崎クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地にある2階建てで、1階にグループホーム、2階には併設の小規模多機能施設と近所の人々が集う茶屋がある。また、敷地内には「ほほえみ地蔵」が安置され、地域の人達のお参りで交流につながっている。建物内は明るい雰囲気である。中央に位置する居間には床の間、掘りごたつのある畳敷きの部分があり、照明器具には紐が下がり昔風の馴染み深いもので、利用者にくつろぎを感じさせている。他にも一部、和式のトイレを設置するなど、生活に落ち着きを感じさせるような配慮もされている。職員は日頃から「観察メモ」に取り組み、利用者の状況の把握に努め、利用者がその人らしく地域で暮らし続けることが、ホームの理念「あなたと、ともに」を実現することであると考えている。

【重点項目への取り組み状況】

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)
	今回が初めての外部評価である。
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)
	職員全員で自己評価に取り組んだ。職員は自己評価に取り組むことで日々の業務の振り返りや再確認のきっかけになると感じている。
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)
	2か月ごとに開催している。参加者は区役所福祉課職員、福祉事業関係者、町内会長、地域住民代表、利用者家族、及び当グループホームの職員である。内容は前回会議での決定事項の確認や事業所の活動報告、参加者からの意見・要望等であり、ここの意見がきっかけとなりグループホーム周囲の清掃活動を行っている。
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)
	どの利用者家族も週に1回以上面会に来ている。職員は日頃から家族に何でも話してもらえるような関係作りを心掛けており、出された意見や苦情、不満はミーティングで話し合いサービスに反映させ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)
	散歩や買い物時に近所の人と挨拶を交わしたり、地域の行事に参加して交流を図っている。建物2階にある茶屋には近所の人々が集い、こども地域交流の場になっている。その他、近隣小学校の体験学習の受け入れや「こども110番」の指定を受けて、子供の安全に貢献している。

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	「あなたと、ともに」を理念とし「いつも一緒、笑顔の我家」をホームのスローガンとしている。住みなれた地域で利用者がその人らしく暮らし続けるための支援をしている。		
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	ホーム内の目につきやすいところに理念の掲示がされ、職員は常に理念の確認ができる。週に1度のミーティング時に職員で話し合い理念の共有・実現に向け取り組んでいる。		
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	散歩や買物に出かけたときには地域の人々と挨拶を交わし顔なじみになっている。また、地域の行事である消防訓練や夏祭りなどに参加して交流を図っている。グループホームのある建物の2階には近所の人々が集まる茶屋があり、そこで地域の人々と出合い話し合ったりしている。他にも、近隣小学校の体験学習の受け入れや、「こども110番」の指定を受け子供の安全に貢献している。		
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	管理者は職員に評価の意義を話し理解をした上で自己評価に取り組んでもらっている。自己評価を職員の教育の1つとしており、パート職員には業務関連項目に対して実施するように配慮している。職員は自己評価に取り組むことで業務の振り返りや再認識するきっかけになると感じている。		
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	当グループホームと同一法人で隣接する他のグループホームや2階の小規模多機能施設とが合同で、2カ月に1度、区役所福祉課職員、福祉事業の関係者、町内会長、地域住民代表、利用者家族3つの事業所の管理者等職員の参加で開催している。前回の決定事項の確認や各事業所の活動報告を行い、参加者からは意見・要望等が出される。この場で意見をもらい、周囲の清掃活動を実施している。		

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	名古屋市介護サービス事業者連絡研究会の名古屋市グループホーム分科会で市福祉課職員と管理者は開催側の立場として話し合う機会があり、サービスの質の向上に向けた具体的な取り組み方法を模索中である。		
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	どの利用者の家族も週に1回以上面会に来ている。面会の都度、職員が話しをしており、利用者の状態の変化があれば随時電話での連絡もしている。また、ホームの「ほほえみだより」を毎月請求書と共に送っており、それと一緒に写真と担当職員がコメントを書いたものも入れている。4月には家族会が発足する予定である。		
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	日頃から家族が何でも言えるような関係作りを心掛けている。出された意見・苦情・不満はミーティングで話し合い、サービス等に反映させるように努めている。カンファレンス時には家族の意見・要望等を十分に聞くことができる様に時間を取って開催している。		
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	職員の異動はせず、馴染んだ職員との関係を崩さぬようにしている。やむを得ず職員が離職する場合には引継ぎに十分な時間をかけ、また1カ月前から徐々に勤務を減らしていくようにしながら利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	入社時に56時間の研修を実施し、その後は段階に応じた法人内の研修がある。講習の情報は回覧し、職員の参加を促している。外部の講習については「研修受講届け」の用紙があり、勤務の調整や費用の会社負担の制度もある。講習参加後には伝達講習を行っている。		
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	名古屋市介護サービス事業者連絡研究会の名古屋市グループホーム分科会や南東部グループホーム協会に積極的に参加している。天白区内の老健・グループホーム・小規模多機能型居宅介護施設の交流会にも参加し、福祉の連携を図り情報交換を行っている。また、他事業所からの見学の受け入れを行っている。		

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)
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、場の雰囲気に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	入居決定前に、グループホーム併設小規模多機能のデイサービスが行っているレクリエーションに参加したり、施設内の喫茶コーナーでお茶を飲んだりして、家族とともに職員や施設に馴染んだ後、グループホームを利用する方針をとっている。また、希望があれば家族と一緒に宿泊を体験してみることも可能である。		
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	ゆっくりと時間を一緒に過ごすことで、利用者自身から役割を買って出る光景が見られる。職員はお互いに協力しながら生活ができる場面づくりをこころがけている。利用者から職員にかけられる一言に勇気づけられることもある。		
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	利用者からの「自分のことを話し合うのであれば参加したい」との思いを受け、週に1回開催されるフロアミーティングに参加して意見を言ってもらえるようになった。自ら意見の言えない人に関しては、毎日事柄があるたびに付けている観察メモや家族との話し合いから、思いや状態の把握を行い、関わりの見直しと改善を行っている。		
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	介護計画の作成には、利用者・家族をはじめ関係する医師、看護師、ケアマネジャー、当グループホームの管理者・介護職員や利用者の状況次第で福祉用具相談員その他生活に関係する人の参加があり、カンファレンスの結果介護計画が作成されている。		
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	3～6ヶ月の定期的な見直しに加え、利用者などの状況の変化があったときは、関係者が集まり随時カンファレンスを開き、現状に見合う介護計画の検討と新たな作成をしている。		

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)
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 ^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	かかりつけ医への受診などに送迎に対応する準備がある。また、急な面会時でも希望があれば、利用者と家族と一緒に食事が取れるように配慮をしたり、急な外出希望のときも出来るだけ対応できるようつとめている。		
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	希望があれば入居前からのかかりつけ医での診療が継続して受けられるようにしている。その場合は、協力医とかかりつけ医で情報の共有をしてもらっている。また、かかりつけ医に往診をしてもらったこともある。		
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	入居時に重度化や終末期に対する考えを家族と話し合い、書面で確認している。法人内での見取りの経験を活かして、法人として方針をつくり、職員意識の統一を図っている。		
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	ミーティング時にも、プライバシーに気を配って行っている。また、施設内の禁忌事項にも掲げてあり、即時対応するように心がけている。特に利用者の誇りを損ねるような言葉遣いにも配慮がされている。		
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	特別なホームとしての日課等は定めておらず、たとえば朝食も朝早くに食べる人もいれば、遅めの時間に食事する人もいる。また、入浴は出来るだけ希望の時間に入るよう努めている。施設内の喫茶コーナーに行ったり、趣味に取組んだりと利用者の希望に沿った生活が送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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	毎朝、職員から選択しやすいように配慮したメニューの提案がされ、朝食後、その日の昼食・夕食のメニューを利用者同士の話し合いで決めている。献立の選択や調理、片付け、配膳等の一連の流れを利用者主体で行っている。		
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	お風呂は常に沸いており、出来る限り希望する時間に入浴出来るよう準備している。希望の時間が重複した際は、本人同士で譲り合ったり、一緒に入ったりはしている。入浴が好きでない人でも、利用者同士の誘い合いで入浴が出来ている。機械浴の設備もあり、体が不自由になっても入浴することが出来る。		
(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	併設の小規模多機能のデイサービスで行われている、日替わりのレクリエーションに地域の方同様、グループホーム利用者も参加することが出来る。レクリエーションは地域の人がボランティアとして生け花、カラオケ、気功等多岐にわたる。女性は調理や片付け、男性は買い物時の荷物を持つ等本人から役割を買って出る様な環境づくりをしている。		
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	毎日食材を買いに出掛けており、時間がある時はデパート等遠方にも出掛けることの出来る支援をしている。また、希望者のいるときはよく散歩にも出掛けている。		
(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	なぜ拘束してはいけないかについて、職員全体で共通の認識を持つよう努めている。また、地域の人々の理解と協力があり、安心して鍵をかけなくても済む環境が出来ている。具体的には見守りスタッフを決め、連絡ノートで出入りの確認を行い、出て行ったときにはそっとついていき、歩きつかれたところに声をかけてホームへ自ら帰れるような流れを作り出し、自然なサポートを行っている。		
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	4月には地域の消防団の人に来てもらって指導を受けている。災害対策としては連絡網の確認、災害時マニュアル、夜間災害マニュアル、火の取り扱いなどについての確認と周知徹底をフロアミーティングで随時行っている。		

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)
(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	バイタルサインの表に記載して、1日の食事量と水分摂取量を利用者の各担当者は常に把握している。また、自由に水分補給が出来る環境を整えている。食事を取ることに積極的でない方にも個別対応をし、出来るだけ食事を摂ってもらえるよう取組んでいる。		
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	各居室の中央に台所とリビングがあり、自然と人が集まるようになっている。また、和式トイレ、旧式の蛇口等をあえて設置することにより慣れ親しんだ形で生活できるように配慮してある。玄関には季節を感じることのできるディスプレイをしてある。		
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	入居時には、食卓テーブルや箆笥など自宅で使い慣れたものを持ってきてもらうように、家族にお願いしている。居室は、本人の使い慣れた家具、好きな絵や置物、人形が飾ってあり居心地の良い場所になるよう工夫されている。その他に居室入り口の思い出ボックスには、それぞれの利用者の思い出の写真や思い出の品を飾り、居室の目印になっている。		