

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	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
II. 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
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	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
IV. 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	2370700573
法人名	株式会社パシフィック
事業所名	グループホームまりん
訪問調査日	平成 21 年 2 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 9 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

○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2月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2370700573		
法人名	株式会社パシフィック		
事業所名	グループホームまりん		
所在地	名古屋市昭和区恵方町1-35 パックス恵方3・4階 (電話) 052-842-7281		
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部		
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7		
訪問調査日	平成21年2月12日	評価確定日	平成21年4月9日

【情報提供票より】 (平成21年1月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	15年1月15日
ユニット数	1ユニット	利用定員数計 7人
職員数	10人	常勤 6人, 非常勤 4人, 常勤換算 7.3人

(2) 建物概要

建物構造	RC 造り	
	4階建ての	3 ~ 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有() 無()			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() (100,000円) 無()	有りの場合 償却の有無	有 / 無()	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	400 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(平成21年1月5日現在)

利用者人数	6名	男性	4名	女性	2名
要介護1	0名	要介護2	4名		
要介護3	0名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 80.6歳	最低	69歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	おぎのクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

テナントビル内の3、4階の旧住宅をリフォームしたホームで、共同空間等は家庭的な造りとなっている。玄関先の階段は急勾配のため、一部昇降機が設置してある。入居者の外出には負担が多いと思われるが、日常的な外出支援に努めている。事業主は「ホームという『自宅』で最期を迎えてもらいたい」との思いであり、管理者はじめ職員は明るく意欲的にケアの質の向上や改善に取り組んでいる。また、フラワーアレンジメント、書道、絵画等の創作活動も活発で、入居者の表情は生き生きとしている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善課題である「研修報告書の保管」及び「廊下の照明」等は前向きに取り組んでおり、改善している。
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)
	管理者は、評価の意義や活かし方を職員にわかりやすく説明している。自己評価は全職員で行い、職員間の振り返りや見直し等に活かして、サービスの質の向上につなげている。
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カ月に1回、系列ホームと合同で、町内会会長、民生委員、往診医、入居者、家族等のメンバー構成で実施している。事業所の運営や地域交流等の状況報告とともに参加メンバーからの意見や要望等を受け、サービスの改善に活かすよう努めている。
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)
	家族の訪問時や家族会で常に問いかけ、意見や不安等を積極的に聴く場面づくりに心掛けている。運営推進会議で入居者や家族等が外部者に気軽に要望が言える雰囲気づくりに留意し、出された意見等は極力運営に反映させている。
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)
	町内会に加入し、地域の一員として、町内行事等に積極的に参加している。また、近隣の小学校、中学校の行事に参加したりホームの職場体験に中学生を受け入れるなど、地域住民との交流にも取り組んでいる。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	基本理念は「一人ひとりに合った、その人らしい生活を営んでいただく」として、一人ひとりの尊厳を守りながら家庭的な環境と地域生活の継続を支援している。		
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	管理者と職員は、介護サービスの提供場面等で理念を共有しながら、日々の実践に取り組んでいる。		
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	町内会に加入し、敬老会、盆踊り、近隣の小学校・中学校の行事への参加、ホームの職場体験の受け入れ等、地域の一員として地元の活動や地域住民との交流を積極的に取り組んでいる。		
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、サービス評価の意義や目的を全職員に説明し、全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果は、改善に向けて具体的な実践につなげるよう努力している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	2カ月に1回、系列ホームと合同で、町内会会長、民生委員、往診医、入居者、家族等のメンバー構成で実施している。事業所の状況報告とともに参加メンバーからの意見や要望等を受け、双方向的な会議となるよう配慮している。		
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	区役所の担当者と積極的に連携を図っている。また、地域包括支援センターの推進会議に参加し、運営や介護サービス等の課題解決に向けて取り組んでいる。		
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	家族等の来訪時の機会をとらえて、情報提供を積極的に行っている。また、毎月、担当職員が一人ひとりの暮らしぶりや健康状態等を手紙・広報誌「まりんだより」で知らせている。何らかの体調異常や問題が起きた時は、随時、電話で報告している。		
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	家族の訪問時や家族会等で常に問いかけ、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに留意している。また、運営推進会議に入居者や家族等が出席し、外部に安心して意見や苦情を表出できるようになっており、運営や介護サービス等に反映させている。		
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	入居者と職員との馴染みの関係を重視し、職員の異動や離職を抑えるよう努めている。この一年間に異動等はなく、馴染みの職員が継続的に支える体制となっている。職員が代わる場合は、引継ぎ等の期間を十分に取り、スムーズに移行できるよう配慮している。		


外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	運営者は、管理者や職員の育成の重要性を認識しており、経験や習熟度に応じた学びの場を提供している。研修内容は、全職員が共有できるように担当者会議等で発表し、報告書は全職員が閲覧できるようにしている。		
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	市グループホーム協議会に加入している。研修や行事等に参加して他法人の同業者と交流や連携を図り、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	サービス利用開始前から、本人、家族の不安や要望等の把握に努めている。本人が職員、他の入居者、ホームの雰囲気等に馴染み、安心・納得しながら利用できるよう家族等と共に行っている。		
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	入居者ができることは、入居者同士の助け合いや協力でやってもらうよう職員は心掛けています。また、職員は大先輩の入居者から教えてもらう工夫や声かけに配慮して、入居者と支え合う関係づくりに努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	職員は入居者一人ひとりの“どのように生活したいか”という思いに関心を払い、日々の関わりの中で声をかけ、把握するよう努めている。		
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	入居者、家族等の要望や月1回の担当者会議で出された職員の意見を反映しながら、本人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	3ヶ月に1回程度の定期的な見直しを実施している。また、本人や家族等の思いの変化や日常生活動作などの低下時は、期間にとらわれず臨機応変に、現状に即した新たな見直しを行っている。		
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	医療連携体制を活かして、入居者の受診、早期退院の支援、医療処理を受けながらの生活の継続等、柔軟に対応している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	馴染みのかかりつけ医の継続受診を支援している。緊急時は、協力医への医療が受けられることを利用契約時に説明し、同意を得ている。また、週1回の協力医による往診を実施している。		
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	重度化への対応指針が作成され、本人や家族等と話し合いが行われている。終末期については、過去の経験等を記録に残して、そのノウハウを職員間で共有し、対応が可能となっている。		
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	職員は、入居者一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重し、目立たずさりげない言葉かけや対応に配慮している。記録などの個人情報は、外来者等の目に触れない事務室のロッカーに保管している。		
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	一人ひとりの生活のリズムを大切に、起床、就寝時間、入浴時間等は自由であり、入居者のペースで過ごしている。また、入居者の「その日」したいことを把握し、外出や外食等の対応を行い、できるだけ個別性の支援に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	入居者一人ひとりのできることを把握し、調理、配膳、片付け等を分担しながら、職員と一緒に進めている。また、職員も同じ食卓を囲んで、家庭的な雰囲気ですべてを楽しんでいる。		
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ず、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	一人ひとりの意向を尊重して、毎日、入浴できるようにしている。また、職員は入浴時の羞恥心や負担感等をよく理解し、入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	食事の配膳、片付け、洗濯物たたみ、居室の雑巾かけなど、できる範囲で役割を担ってもらって支援をしている。また、創作活動による脳トレーニング等、気晴らしのできる場面づくりにも取り組んでいる。		
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	できるだけ入居者の希望に沿って、散歩、喫茶店、外食等に出向き、季節感や開放感を味わうよう支援している。		
(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	管理者はじめ職員は鍵をかけることの弊害を十分理解しているが、ホームがテナントビルの中にあり、玄関は他の企業と共用しており、先方の要望もあるため施錠している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	火災報知機の設置や職員の避難訓練等が行われているが、入居者を交えた訓練は実施していない。	○	入居者を交えて、火災や地震を想定した避難訓練を行い、災害発生時に“何をどのようにするのか”を職員の誰もが認識できるようにすることや近隣住民との協力体制づくりが望まれる。
(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	入居者の嗜好を把握し、献立に採り入れている。調理師免許のある職員の助言等を受けながら、栄養バランスに配慮している。食事・水分摂取量は記録して、職員間で共有している。		
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	建物の構造上、一人になれる居場所の確保は難しいが、居間、食堂、台所は家庭的な共有空間となっている。浴室やトイレ等には手摺りを取り付け、入居者に使いやすいように配慮している。また、不快な音や臭いも無く、採光も適切である。		
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	家具などは使い慣れたものを配置し、居心地よく過ごせるようなプライベート空間づくりに心掛けている。		

※  は、重点項目。