

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	2370301026
法人名	有限会社 名古屋シルバーサポート
事業所名	グループホーム 水草
訪問調査日	平成21年3月30日
評価確定日	平成21年5月3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

【評価実施概要】

事業所番号	2370301026		
法人名	有限会社 名古屋シルバーサポート		
事業所名	グループホーム 水草		
所在地 (電話番号)	名古屋市北区水草町一丁目46番地の1 (電話) 052-917-5115		
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3月30日	評価確定日	平成21年5月3日

【情報提供票より】(平成21年2月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30 人	常勤 14 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 23.7 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	1 階 ~	3 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	42,000 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) 60,000 円 無	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 1,575 円		

(4) 利用者の概要(2月28日現在)

利用者人数	25 名	男性 7 名	女性 18 名
要介護1	11 名	要介護2	6 名
要介護3	3 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢 平均	82.8 歳	73 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人敬生会 千種さんクリニック
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>管理者交代を機に、オーナーは新管理者と共に、職員福利厚生の見直し、職員数の見直し等、「やりがいを持てる職場」の条件を模索し、改善につなげた。利用者に対する適切な支援とは、職員の持つ「余裕」に他ならず、職員の「余裕」から生れる「やりがい」を支援するのが管理側の仕事であり、ひいては利用者満足・家族満足の支援である事を熱く語られた。その姿は、今後のホームの支援充実には必ずつながる事が期待でき、ホームの運営・方針の方向性の確立にもつながる事が期待できるものであった。職員もそれをよく理解し、ヒアリング時には新体制への期待を語っていた。</p> <p>ホーム開設以来、一番のやりがいとして取り組んだ「地域との関係確立」にも取り組みの成果がある。ホームからの働きかけもようやく功を奏し、地域の社会資源として、認知症サポーター研修開催を実現できたことも、ホームの自信となって行くことであろう。</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>前回評価では、前管理者の経験・指導的立場を鑑み、少々細かいとも言える課題を6項目提案した。残念なことに、前管理者の体調不良から管理者交代となったが、オーナー・現管理者の協働で、ホームの落ち着きは維持され、提案した項目に対しても、積極的に見直しの姿勢がある。</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>管理者は評価の意義を理解し、評価結果を基に業務の改善に努めている。全職員でフロアごとに話し合って自己評価を書き上げ、サービスの質の向上について話し合っており、評価の意義の理解がより高まってきている。</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>運営推進会議は2ヶ月に1度定期的に行われ、メンバー間で情報の共有を図っている。また、参加者である自治会長と連携し、ホーム主催の認知症サポーター研修の実施等地域の活性化に一役かっている。</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>家族が来訪した際に、職員と話をする機会を設け、意向の把握に努めている。また、家族からの意見等を書面に残し、職員全体で把握に努め、利用者毎の介護計画変更・反映はもちろんのこと、迅速に日々の支援等の改善に活かしている。ホームと家族の距離は近く、緊急時等の随時連絡は適切に行い、今回家族アンケートからも、家族からの信頼がうかがえる。</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>近隣の保育園児の訪問や、運動会への参加・見学等を行っている。また、回覧板やインターネットのブログといった媒体を使い、ホームでの日々の様子やイベントの案内等情報の発信を行っている。</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)
. 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	昨年までは、理念が飾り物になることを懸念し、あえて明文化はしない方針であったが、管理者交代を機会に、地域密着型介護サービスとしての利用者本位の考え方に沿った理念を作り上げた。		
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	理念を各階入り口に掲示することで、職員・来訪者がいつでも確認できるようにしている。また、新人職員に対しては理念の周知徹底を行い、理念に沿った支援を実施できるように努めている。		
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	近隣の保育園児の訪問や、運動会への参加・見学等を行っている。また、回覧板やインターネットのブログといった媒体を使い、ホームでの日々の様子やイベントの案内等情報の発信を行っている。		
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	管理者は評価の意義を理解し、評価結果を基に業務の改善に努めている。また、職員に対しては、評価の意義の周知を目的として、ユニットごとに自己評価を実施し、日々の業務の見直しを行った。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1度定期的に行われ、メンバー間で情報の共有を図っている。また、参加者である自治会長と連携し、ホーム主催の認知症サポーター研修の実施等地域の活性化に一役かっている。		

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)
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	地域包括支援センターとは密に連携を図っており、地域における高齢者介護の活性化に協働すべく、情報交換・共有に努めている。また、講習会・勉強会を依頼し、職員への意識付けにもつなげている。		
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	毎月、担当職員が利用者の家族に対して利用者の日々の生活の様子やイベント等での様子を手紙に書いている。また、緊急時等の随時連絡は適切に行い、今回家族アンケートからも、家族からの信頼がうかがえる。		
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	家族が来訪した際に、職員と話をする機会を設け、意向の把握に努めている。また、家族からの意見等を書面に残し、職員全体で把握に努め、利用者毎の介護計画変更・反映はもちろんのこと、迅速に日々の支援等の改善に活かしている。		
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	人員を余裕を持たせて配置することで、利用者に対する支援の充実を図り、さらには職員一人への負担の軽減にもつなげ、定着率の向上に努めている。また、ユニット移動等、職員の異動等を最小限にし、馴染みの関係での支援を実践している。		
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	運営者は、管理者・職員に興味のある研修や、能力・段階に応じた研修に参加するように促している。また、ホーム主催の認知症サポーター研修を実施し、職員をはじめ近隣住民の参加も募り、知識の向上と共に、地域住民との交流も図り、職員の意識向上につなげている。		
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	グループホーム協議会へ参加することで、同業者との交流や情報の共有に努めている。勉強会・分科会等は、同業者・他事業所職員との交流の良い機会になっている。		

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)
.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>利用開始にあたっては、日中のお試し利用・見学等で利用希望者本人にホームを体験してもらい、ホームの雰囲気に馴染んでからの利用開始をお願いしている。</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>家族間の信頼関係を目指し、日常生活でも互いに支えあい、意見等を出し合って話し合える関係作りに努めている。訪問調査当日にも、職員と利用者が後日外出予定の花見について意見を出し合い、双方の「楽しみ」を話し合う、ほほえましい場面があった。</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、日々の利用者の何気ない言動に気を配り、意向把握に努めている。また、家族の来訪時等に機会を設け、家族から見た利用者の意向・要望を把握し、提供する側・される側の意識のぶれの防止に努めている。</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>利用者・家族・職員の意見を反映し、利用者にとって最適な介護計画を作成している。また、介護計画の中には家族の協力を得て行うことを盛り込み、利用者・家族・ホームが協働して取り組んで行く計画を作成している。</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>毎月、各フロアの職員でモニタリングを実施し、現状に即した介護計画を作成している。また、職員に対しては、介護計画に沿った支援実施を意識付け、モニタリング 見直しの体制を周知している。</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 (すでに取り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	訪問看護ステーションと医療連携を行い、利用者の適切な健康管理に努めている。また、医療・介護についてばかりではなく、利用者・家族のその他の要望をよく把握し、希望実現に向けた柔軟な対応に努めている。		
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	利用者及び家族が希望する、協力医療機関以外の通院等、家族の協力を得て柔軟に支援をしている。また協力医療機関の定期的な往診等、利用者・家族の安心に配慮した適切な受診を支援している。		
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	早い段階から、家族と話し合い、利用者・家族の意向を第一に考えた支援をしている。また、必要に応じて主治医との連携も行き、職員間で方針を共有し、対応できる体制作りを努めている。		
. 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	利用者の尊厳を傷つけないように、個別の声かけや行動等に配慮している。個人情報に関しては、規定通りの取扱いに努めている。		
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	職員配置に余裕を持たせることで、日常業務にゆとりを持たせている。また、利用者と職員が寄り添う時間を確保し、利用者の多種多様なニーズに対応できる体勢作りを目指し、実現している。		

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	献立はあえて決めておらず、利用者のその日の様子を見ながら献立を立てている。また、利用者と職員一緒に、近隣のスーパーへ食材の買出しに行き、職員と一緒に台所で調理することを楽しみにしている利用者もいる。		
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	職員の押し付けではなく、利用者のその日の体調や意向を尊重することで、気持ちよく入浴できる環境づくりに配慮している。また、重度化にも対応することができる設備が整っており、多様なニーズに対応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	利用者の得意な分野で力を発揮できるように支援している。入居以前の生活歴や職業を参考にしながら、利用者の意欲を引き出す支援に努めている。掃除・買い物等、を自身の役割として、やりがいを持って取り組む利用者の姿もある。		
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、利用者と職員が近くのスーパーへ食材の買出しに出かけている。また、喫茶店・外食等、利用者からの外出希望があれば、極力叶えることができるように努めている。		
(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	以前、不審者がホームへ侵入したこともあり、現在は利用者の安全を第一に考え玄関を施錠している。しかし、職員は施錠をする事での利用者への弊害をよく理解し、「閉じ込め」にならない支援の意識共有を図っている。		
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	非常災害時には近隣の住民の協力が必要不可欠であるという考えから、自治会・地域住民に対し、運営推進会議を通して地域との連携をどのように築いていくかを検討している。		3ユニット27名の大所帯であり、建物も3階建てという条件で、利用者の「安全」を確保する避難方法を全職員で周知することが必要であり、今後の最大の課題であると思われる。様々な条件を想定し、まずは職員間での徹底した訓練が期待される。

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	利用者の毎日の食事・水分量を毎日記録し、状態の変化に気を配っている。また、月例の体重測定で、利用者毎の栄養摂取状況を把握し、健康管理にもつなげている。		
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	各フロアごとに個性があり、家具の配置等でも利用者の能力や生活状況に合わせた配慮を感じることが出来る。また、リビングから伸びる長い廊下は、利用者の絶好の歩行コースになっている。十分な広さ・清潔感・明るさ等、利用者の生活空間として何ら問題は感じられない。		
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	馴染みの物を居室に持ち込み、利用者にとっての過ごしやすい環境がうかがえる。また、夫婦で利用している利用者の希望を尊重し、二部屋を共同使用する配慮もあり、利用者本位の柔軟な対応が推察できる。		