

# 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. 地域との支え合い	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	0475300562
法人名	株式会社 ウェル
事業所名	グループホームなんてん伊在荘
訪問調査日	平成19年9月10日
評価確定日	平成19年12月14日
評価機関名	社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会

### ○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「重点項目の取組状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

### ○記入方法

〔取組の事実〕

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。

〔取組を期待したい項目〕

確認された事実から、今後、更に工夫や改善に向けた取組を期待したい項目に○を付けています。

〔取組を期待したい内容〕

「取組を期待したい項目」で○を付けた項目について、具体的な改善課題や取組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＝管理者及び常勤職員、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19年9月27日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0475300562		
法人名	株式会社 ウェル		
事業所名	グループホームなんてん伊在荘		
所在地 (電話番号)	宮城県仙台市若林区伊在字西田70番3号 (電話) 022-288-1333		
評価機関名	社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会		
所在地	宮城県仙台市青葉区五橋2丁目12-2 仙台市福祉プラザ6階		
訪問調査日	平成19年9月10日	評価確定日	平成19年12月14日

## 【情報提供票より】(平成19年8月1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	24 人	常勤	21 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 22.5

## (2) 建物概要

建物形態	併設 <del>単独</del>	<del>新築</del> / 改築
建物構造	鉄骨 造り	
	2 階建て	1 階 ~ 2 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)	58,000 円	その他の経費(月額)	19,000 円	
敷金	有( ) 円 <del>無</del>			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<del>有</del> 116,000 円	有りの場合 償却の有無	有 <del>無</del>	
食材料費	朝食	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	又は1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要(平成19年8月1日現在)

利用者人数	26 人	男性	2 人	女性	24 人
要介護1	4 人	要介護2	9 人		
要介護3	8 人	要介護4	5 人		
要介護5	0 人	要支援2	1 人		
年齢	平均 84 歳	最低	75 歳	最高	95 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関人	えびな総合クリニック、ピア歯科医院
---------	-------------------


## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの質の向上に対する意識が高い水準にある。具体的には利用者本位の介護を行なう点が職員全体に理解されており、そのための業務の振り返りや地域との交流促進、内外からの意見・評価には一丸となって前向きに対応する努力が実践されている。また、特記事項として、ホームでの看取りまで対応するにあたって家族への意思確認を入所段階から書面で実施しており、随時インフォームドコンセントによる方針確認が行われている。周辺の環境は大型店舗が並ぶ道路に近い立地であるが、比較的静かであり、利用者も穏やかな雰囲気でも過ごされている。

## 【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) 前回の課題は「危険物品の管理手順書の整備」及び「第三者委員設置に関するの家族への情報提示不備への対応」の2点であり、それぞれに対応がなされている。危険物品に関しては手順書が作成され、他のマニュアル類と合わせてファイル化し、各ユニットで職員が閲覧できる状態になっている。第三者委員は新たに選任され、家族に対して書面で周知されている。
	②	今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:外部4) 職員全員で取り組むことを前面に打ち出し、各職員が1~2週間程度の期間をかけて自己評価表を記入している。内容は職員のレベル差もあって全て埋められたわけではなかったが、自分の業務が利用者にもふさわしい支援になっているかどうかの振り返りにも結びついており、ホーム全体の意識向上に大いに活用されている。
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組(関連項目:外部4, 5, 6) 運営推進会議が利用者本位の運営を行なうための話し合いの場となっている。また、地域関係者との関わりから情報収集や意見を得られたり、連携の橋渡し役にもなったりする等の利点が得られている。話題としては、「ホームにおける看取りの経過・費用に関すること」、「災害訓練の実施と反省」、「災害時の連絡網と協力体制の整備」等があげられ、具体的な取り組みについて話し合いがなされ、ホームの質の向上に大いに活用されている。
	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) ホームの考えとしては内部努力によって課題解決を図るべく、日頃からの意向確認や家族への状況報告を通じて改善していきたい方針を持っており、上司への相談体制も風通しがいいように整理されている。加えて、第三者機関や行政窓口等を外部の相談先として重要事項説明書や通知文書を通して周知されている。
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) 地域とのつながりは「出向いていかないと」という気持ちで大事に考えており、町内会に加入して地域の行事にも積極的に参加するよう努力している。地域内での認識も高められるよう、町内会の求めに応じて看板を設置したり、ボランティアや近隣中学校の福祉学習の受け入れも行われている。

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取組を期待したい項目

外部	自己	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取組を期待したい内容 (すでに取り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上げている	利用者の思いに添うこと、地域とのつながりを大事にすることを基に、事業所独自の理念の他に各ユニットごとに理念を掲げており、地域との関係性を重視した内容となっている。		
2	2	○理念の共有と日々の取組 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	職員間で理念が共通認識できるよう、毎月会議等を通じて理解を深めている。日常のサービス提供場面においても、本人の意見を否定しない等、理念の実践に努められている。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域との付き合い 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	ホームの方針として「自分たちから地域に出向いて行くべき」という気持ちを持ち、町内会に加入して地域行事に積極的に参加したり、地域の方からホームへの意見を頂いたりしている。ボランティアや中学校の福祉学習の受入も行われており、ホームに気軽に来訪してもらえるよう取り組みがなされている。		
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	自己評価表は全職員がそれぞれに記入した内容が取りまとめられている。前回の評価で得られた課題も前向きに対応されており、現状の再確認と自分達の思いのすり合わせのための良い機会であると捉えている。		
5	8	○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組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	運営推進会議は昨年5月から2ヶ月ごとに開催されている。メンバーは町内会長、民生委員、家族代表、地域包括支援センター等に加え、時々利用者にも参加してもらっている。最近では家族からの意見が活発に出されているほか、地域の方々と話し合う機会を通して、地域側のホーム理解が進む等の進展が見られている。		

外部	自己	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取組を期待したい内容 (すでに取り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	認知症の実践者研修生の受け入れや、地域包括支援会議等への参加により行政との協力が行われている。しかしながら、市担当者への働き掛けにおいては顔の見える関係には至っておらず、取り組みの余地がある。	○	区の介護保険担当者との間に、ホームの活動についての理解・支援が得られるような取り組みが求められる。具体的にはホームの日常や行事の様子をお便り形式で提供したり、行事への参加を呼び掛ける等の働き掛けから関係を築かれるよう期待する。
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	殆どの家族は月1回は訪問される状況にあり、その機会に利用者の生活・健康状況を報告すると共に家族からの意見や意向を伺うように努めている。また、毎月の手紙を通しても日常の報告がなされており、金銭管理状況の報告も合わせて行われている。		
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及び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	日常の家族の訪問時や家族会の機会に、意見や要望等が聞き取りできるよう努めており、運営推進会議にも家族代表が年度毎に交代して参加してもらっている。苦情申立として設けた第三者委員の連絡先が手紙で周知されている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者がなじ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	スタッフを経験によりスキルアップさせる必要性も考慮しつつ、異動は必要最小限に抑えている。異動の際には利用者には口頭で、家族には訪問時の挨拶で紹介することで馴染みの関係の継続に配慮するよう努めている。なお、新人スタッフには管理者とユニット長が指導を行い、異動によるダメージの軽減がなされている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取組 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立て、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	内部研修は、全職員が参加できるように同じテーマで2回実施したり、交代で講師役を務める等、職員全体の資質向上に取り組んでいる。また、外部研修に参加した際は報告書の回覧のほか、ミーティングでの報告を行って情報の共有に努めている。		
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組をしている	宮城県認知症グループホーム連絡協議会に加入するとともに、他のホームの視察や実践者研修の受け入れ等を行い、積極的な交流の機会を設けるよう努めている。		

外部	自己	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取組を期待したい内容 (すでに取り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	○なじ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	入居前には実態調査を行い、2～3回は本人に会って安心感を持って利用できるように配慮がなされている。可能であれば来所してもらって反応を伺うこともある。また、入居後も本人および家族と話し合いの機会を持ちながら、状況に応じて家族の面会等の支援が得られるよう配慮がなされている。		
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合う関係 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、支え合う関係を築いている	各職員が対話を大切にする姿勢を基本とし、利用者の人生経験から生活上のアドバイスを受けたり、料理の指導を受けたりする等、相互に支え合う関係づくりに努めている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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	ケース記録は利用者の声とその分析に分けて構成され、日々の暮らしから利用者の思いを拾えるよう努めている。家族には訪問の都度報告し、意向の確認も合わせて行なわれている。		
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在り方について、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	担当スタッフが認知症研究・研修東京センター方式のアセスメント表を用いて利用者の言動や行動を分析し、作成した原案をスタッフミーティングで検討がなされている。なお、家族の意向は面会時や定期報告の際に予め確認されているほか、医師や看護師の助言も計画に含め、最終的には家族の同意を得て作成されている。		
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	介護計画の進行状況はミーティングや申し送りを活用して随時確認し、3ヶ月毎、または状態の変化があった際に見直しがなされている。家族には来所時や毎月の報告の機会を通して意向が確認されており、計画実施期間に入る前には書面により同意が得られている。		

外部	自己	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取組を期待したい内容 (すでに取り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	利用者の状態や要望をくみ取りながら、外出等の個別の支援がなされている。また、未だ利用実績はないものの、居室に空室がある場合にはショートステイの受け入れも可能である。		
<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	主治医の選択は本人・家族の意向で決定されており、協力医以外の受診は家族の協力をいただく状況にある。ホームでは協力医療機関として往診医と訪問看護との連携が図られており、変化があった場合には相談できる柔軟な体制が整えられている。		
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在り方について、できるだけ早い段階から本人や家族等及び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	入所の際に家族とターミナルケアに関する意思確認書の取り交わしが行われており、家族にもホームの支援方針が伝えられている。利用者の状態変化に対しては随時インフォームドコンセントが行われ、医師との連携により医療面でも適切に対応出来る体制となっている。		
<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掛けや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員が利用者一人ひとりを尊重した態度で接していた。利用者のプライバシーについても対応・管理には十分注意されており、記録も人目に触れない場所で行う等の配慮もされていた。		
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、希望に沿って支援している	利用者の声や習慣を把握し、利用者一人ひとりが思い通りに生活できるよう、日々の流れの中での生活支援に配慮がなされている。		

外部	自己	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取組を期待したい内容 (すでに取り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	献立は利用者の嗜好や季節に応じて組み立てられており、買い物、調理、後片付けは職員と利用者が協力しあいながら進められている。職員が各テーブルで同じメニューを摂りながら、和やかな雰囲気の中で食事ができる雰囲気が保たれている。		
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	利用者の希望を優先させて入浴ができるよう配慮されている。入浴拒否者にはその原因を検討しながら声掛けのタイミングや複数の職員からの働き掛け等を行なうことにより、利用者も納得した入浴に結び付くよう努めている。		
(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	利用者一人ひとりの生活歴や現状を把握して、得意分野をいかに発揮していただくかを重視した介護計画づくり・対応が心掛けられている。全体的には役割分担は固定させていないが、一日の流れで利用者の力を活かした役割は行ってもらえるよう配慮している。		
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沿って、戸外に出掛けられるよう支援している	利用者の身体能力により頻度は違うものの、外出機会は確保できるように職員が検討を重ねて対応がなされている。外出意欲の高い利用者には買い物、散歩、ドライブ等の希望に柔軟に対応し、低い利用者に対しても日光浴を楽しむ等の働き掛けが行われている。		
(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 運営者及びすべての職員が、居室や日中玄関に鍵を掛けることの弊害を理解しており、鍵を掛けないケアに取り組んでいる	日中は鍵を掛けないケアを実践しており、夜間は防犯のために施錠を行なっている。不審者対応用のマニュアルも作成し、職員の意識も統一性が図れるように取り組んでいる。		
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、日ごろから地域の人々の協力を得られるよう働き掛けている	各ユニットでの月1回の避難訓練のほか、年2回の定期訓練(夜間想定を含む)には消防署職員や運営推進会議のメンバーが参加している。訓練の実施にあたり、地域の方々へ町内会を通じ協力依頼をしているが参加協力を得られるまでは至っていない。非常用の食料、備品等については法人系列のスーパーから確保できる体制が整備されている。	○	避難訓練においては、地域の方々の参加協力が重要であり、今後も地域への働きかけを継続し住民参加の訓練の実施が求められる。

外部	自己	項目	取組の事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取組を期待したい内容 (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	個別に食事量等の状況が記録されており、月1回の体重測定と合わせて健康状態の確認がなされている。献立も季節や利用者の嗜好を考慮して各ユニット毎に作成し、隔月で法人内のデイサービスに所属する栄養士の助言も受けている。		
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	共用空間で日中を過ごす利用者も多く、利用者が思い思いに過ごせるよう随所に椅子やソファが配置されている。また、穏やかな雰囲気づくりや適度な季節の飾り付け、安全面を配慮した物品配置など、職員も利用者のための環境整備を意識した取り組みがなされている。		
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	入居前の段階から、自宅で使用していた馴染みの物品や利用者自身が使いやすい物品を選んで持ち込んでもらえるよう働き掛けが行われている。居室の配置も家族と相談しながら安心して過せるよう配慮されており、雑然としないよう意識されている。		