

# 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	2392200107
法人名	特定非営利活動法人うらら
事業所名	グループホームうらら奥町
訪問調査日	平成 20 年 7 月 1 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 24 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

**○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20年7月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2392200107
法人名	特定非営利活動法人うらら
事業所名	グループホームうらら奥町
所在地	愛知県一宮市奥町字打込45-11 (電話) 0586-63-3331

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	名古屋市中村区松原町1丁目24番地 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成20年7月1日	評価確定日	平成20年7月24日

## 【情報提供票より】(20年 6月14日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 8 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤	2人, 非常勤 19人, 常勤換算 24人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての 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)	51,500 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷 金	有(100,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 1,200 円			

### (4) 利用者の概要( 6月14日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	5 名	要介護2	7 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 歳	最低	77 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	いとう内科循環器科、野田泌尿器科クリニック、五藤歯科クリニック
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、木造2階建てで、蔵をイメージ(蔵のようにどっしり家族を守る)して、平成19年に建てられた。近隣は、織物工場や蔵が立ち並ぶ旧家の中に立地しており、地域の中に溶け込んでいる。医療や福祉建築を多く手掛けた設計事務所が母体で、そのため入りやすい入り口やホームの雰囲気づくりを重点にしている。ホームは、ゆっくりとくつろげる場所、利用者に優しい家庭的な造りになっている。同一敷地内には、併設で小規模多機能ホームがあり、それぞれの利用者が楽しんでいる。ホームの運営方針に、「地域に根ざし、密着した介護を目指し、利用者、家族、職員にとっても居心地の良いホーム」としており、職員はこの方針に沿うよう日々努力している。家族も訪問しやすいため、毎回休日には多数の面会訪問があり、職員も絶えず家族と情報交換できケアに活かされている。職員は、笑顔で生き生きと働いており、家族や本人のその時々状況や希望に合わせて柔軟な対応

## 【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)
	19年8月に開設されたため、外部評価は今回が初めてである。
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)
	今回が最初の自己評価で、職員に意義等説明するも時間的余裕がないため、今回は、ホーム長がほぼ一人ですとまとめた。今後の取り組みとして、自らのケアを振り返り見つめ直す良い機会と捉え、全員で取り組み事業所全体の質の向上に繋がるよう期待したい。
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)
	会議は、2回開催され、市老年福祉課職員、民生委員、利用者家族、母体組織理事、ホーム長、ケアマネ、職員等が出席している。会議では利用者の生活状況、行事の報告、家族や外部の方々の多数の質問があった。質問の中で、特に職員の夜間1人体制を家族が心配されていたが、他の関連2ホームも大変ではあるが、大きな問題は起っておらず運営されている等、質疑応答で理解が深まった。今後も会議を通じて、家族、地域、行政の理解が深まり、サービスの質の向上に繋がるよう期待したい。
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)
	家族の面会時には、職員は笑顔で接し、意見等を気楽に言えるような雰囲気づくりをしている。運営推進委員会、家族の面会等で出された意見、要望、苦情等は会議、ミーティングで検討し日々ケアに活かしている。ホームの入り口には「ご意見箱」が設置され、いつでも、誰でも、意見を言えるようにしている。家族アンケートでは、職員が明るく笑顔で接し、利用者、家族ともケアには満足していることが報告されている。
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)
	町内会に加入しており、祭りには子ども獅子舞の訪問、運動会は利用者の参加等がある。散歩での行き帰りの挨拶、近隣の喫茶店、理美容院、買い物先等の利用で地域との交流が増えている。地域ボランティアの受け入れを職員の協力で行い、三味線、チンドン屋、落語、等利用者の気分転換や楽しみに繋がっている。今後は、地域、特に隣近所との交流を最重点にし、災害時のお互いの協力関係作りを期待したい。

## 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あげている	理念に「絶え間ない 笑顔と優しさ うららかに」を掲げ人格を尊重し、家庭的環境のもとで、笑顔を絶やさず、常に利用者の立場に立った、より質の高い介護サービスに取り組んでいる。	○	理念については、全体で検討され、つくりあげた判り易い理念であるが、これに加えて、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容についても取り組みを期待したい。
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	理念は、職員全員で検討しつくりあげている。いつでも目に付く玄関に掲げられ、一人ひとりが意識を持つように取り組んでいる。ミーティングでも職員間の意識づけがなされ、日々のケアに役立っている。		
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	町内会に加入しており、運動会、祭り等にも積極的に参加している。、職員の協力で多数の地域ボランティア、こども獅子舞等の訪問があり利用者も交流を楽しんでいる。		
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	今回が開設後、最初の自己評価であり、意義等、説明するも時間的余裕が無いため、ほぼホーム長が一人で作成した。	○	自己評価は、自らのケアを振り返り見つめ直す良い機会でもあり、今回の外部評価でみえてきた課題や、次回へ向けての取り組みについて、全職員の取組が望まれる。
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	会議は、2回開催され、市高年福祉課職員、民生委員、利用者家族、母体組織理事、ホーム長、ケアマネ等が出席した。ホーム側より利用者の生活状況、行事等の報告、家族や外部の方々からの質問、意見、要望等を聞き一つひとつ改善に向けて取り組んでいる。	○	ホームと地域との交流は行なわれているが、より地域の理解と支援を得るため、町内会長、老人会長等の参加と定期的な会議の開催が望まれる。

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)
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	市の担当職員が運営推進会議に出席し意見交換等を行い連携を図っている。書類提出時等の機会を捉えて、意見交換、疑問点等の電話での問い合わせ等を行なっている。		
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合わせた報告をしている	家族等の面会時に、それぞれの利用者の生活状況、健康状態を報告している。健康面で変化が生じた際は、ホーム長が即家族に連絡している。「うらら通信」を定期的に発行し、ご本人の写真や職員のメッセージカード、行事、献立表を送付し暮らしぶりを報告している。金銭出納帳をつけ家族に確認してもらっている。		
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	家族等の面会、運営推進会議等で出された意見、不満、苦情等は全体ミーティングで検討しながら、日々ケアに活かしている。ホームの入り口には「ご意見箱」が設置しており、いつでも、誰でもが意見が言えるようにしている。		
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	職員は、馴染みの関係が築けるようユニット毎に固定されている。離職のダメージを最小限にするため、職員ロッカーを2階に設置し、全職員が業務終了時には2階、1階の利用者に声がけて顔見知りになっている。職員の退職等やむを得ない場合は、マンツーマン指導を行う等、最善の努力をしている。		
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	外部研修は、内容によって勤務時間内に受講させ、研修内容等は職員会で報告し、全員に情報を共有出来るよう取り組んでいる。上位資格取得については、事業所は給料アップで支援しており、それぞれの職員は、レベルアップのため上位資格試験合格に取り組んでいる。		
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	サービス事業者連絡会等の出席を初め、月1回、同一法人の3グループホーム合同会議が開催され、情報交換、勉強等が出来る体制である。近隣のグループホームを見学したり、見学を受け入れたり相互訪問活動を通じて同業者との交流を図っている。		

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)
<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	利用者が安心して入居できるよう、面談や事前見学等を行なっている。入居の際は、利用者、家族等と十分話し合い、職員も利用者が不安にならないように、情報を共有しホーム全体で関わっている。		
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	「利用者は人生の先輩である」という考えを職員が共有しており、料理の味付け、漬物の付け方、野菜の育て方等、教えてもらう場面がある。利用者が出来ることは極力してもらい、職員とはお互いに支えあう関係を築いている。		
<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	0	○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	一人ひとりの希望や意向を聞き、また職員が日々の支援の中で気付いたことを計画に取り上げている。日々の行動や表情から、何をしたいか汲み取ることで把握しており、利用者間でトラブルがあったり、不穏状態になった場合、本人がどうしたいのか、何をしたいのか常に考え、働きかけるようにしている。		
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	情報シートを利用し、アセスメントを行い、本人、家族の希望を踏まえた個別性のある計画を作成している。本人について気付いた点、気になる点を申し送りノートに記入したり、月に一度の会議で意見交換を行い、計画に反映させている。		
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	定期的な見直しと身体状況、生活状況に変化があった場合、計画の見直しを行っている。家族の来所時計画の説明、同意をもらっており、本人、家族のニーズとサービス提供のずれはみられない。	○	作成された介護計画は、日々の支援の中で活用し、関わっている全ての人が目標達成できるよう支援していくことが求められている。介護計画を見直しを行った過程を記録に残すと、本人の状況、目標設定が再認識でき、サービスの質の向上に繋がると思われる。

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)
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	本人や家族の状況に応じて、通院の介助は柔軟に対応しており、個々の満足を高められるよう努力している。また職員の呼びかけでボランティアが充実しており、地域の方から直接ボランティアの話があり地域での交流もできている。また、併設で小規模多機能型居宅介護事業所があり、地域のニーズに柔軟に対応できる体制をつくっている。		
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し、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	協力医はいるが、本人や家族が希望するかかりつけ医であったり、通い慣れた主治医に継続して受診するなど個別に対応できるようにしている。受診する際は家族の対応であるが、不可能な場合は職員が行っている。		
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、家族に意見や希望を聞き、確認しており、実際に終末期や重度化した際に改めて話し合うようにしている。開設より現在に至るまで、そのようなケースがなく話し合いの機会がまだ少ない。	○	本人や家族がどのような状態になっても安心してサービスを利用できるよう、日頃から方針を話し合い、統一していくことを期待したい。
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	個人のプライバシーについて、「うらら通信」に写真を載せる場合は、個人が特定されず全体が表示されるよう配慮し、プライバシーの確保に努めている。		
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し、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	一人ひとりの希望を聞き、できるだけ希望に添えるよう配慮しているが、全員の希望を叶えることは困難である。朝遅くまで寝ていたい利用者には無理強いせず、一人ひとりのペースを大切に心がけている。		

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	3食全て手作りである。簡単な調理や配膳、下膳は利用者と職員が一緒に行っている。対面式キッチンを生かし、調理をしながら利用者との会話を設け、食事に対する意欲、楽しみを感じられるようにしている。お正月や誕生日などの行事の際は、季節やその時に応じた食事内容となっており、利用者は大変楽しみにしている。		
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	時間帯は、本人の希望や体調、気分により臨機応変に対応できるようにしている。拒否のあった場合、日頃から関わっている職員が声かけ、対応に注意し、タイミングよく浴室に誘導できている。		
<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	一人ひとりの得意分野を把握し、発揮できるよう働きかけている。毎日のカーテンの開け閉めをする人、食事の前の挨拶をする人、畑の野菜づくりを指示する人など、様子をみながら促し、支援をしている。		
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	散歩や買い物など、外出する機会を設けている。散歩は、行きたい利用者のみ行い、そうでない利用者でも声かけして誘ったり、テラスや玄関外に出て外の空気を吸うだけでも促している。		
<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	職員は、鍵をかけることによる弊害を理解し、日々話し合っている。玄関は防犯上鍵をかけているが、テラスや庭に続く出入口は開放されており自由に出入りできるようにしている。		
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	ホーム内に119番通報直通電話が設置されている。避難訓練計画を消防に提出中であり、現時点では訓練は行なわれていない。地域の人々の働きかけはできておらず、現状、検討中である。	○	今後に向け、マニュアルの作成や避難訓練の定期的な実施、運営推進会議などでの地域への呼びかけを行っていくことを期待したい。

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	関連施設の栄養士が作成した献立表を活用し、調理している。一人ひとりの食事摂取量や水分摂取状況をチェックしており、食事、水分量の少ない利用者へは摂取を促している。また夜間でも水分補給できるよう居室にも用意している。		
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	リビングは明るく清潔で所々和風の作りになっており、利用者にとって居心地いい空間になっている。職員の持参した花が活けてあったり、利用者の作成した作品をリビングに飾り、季節感を感じられるよう配慮している。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者が長年、家で使い慣れた馴染みの調度品や好みの物は、制限がなく自由に持ち込め、自分の住みやすいように居室を整えている。各居室の入り口ドアには、それぞれの好みの花がガラスに描かれており、自分の居室を間違えることもなく、表札の代わりにもなっている。		