

# 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	2370500916
法人名	有限会社 丸八介護サービス
事業所名	丸八グループホーム日吉
訪問調査日	平成 20 年 5 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 23 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	2370500916
法人名	有限会社 丸八介護サービス
事業所名	丸八グループホーム日吉
所在地	名古屋市中村区日ノ宮町一丁目61-1 (電話)052-485-3808

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一丁目11番16号
訪問調査日	平成20年 5月24日   評価確定日 平成20年 7月23日

## 【情報提供票より】(20年4月30日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日
ユニット数	1 ユニット   利用定員数計 9人
職員数	13 人   常勤 7 人, 非常勤 2 人, 常勤換算

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り 2階建ての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)	43,500 円	その他の経費(月額)	26,160 円	
敷金	無			
保証金の有 (入居一時金含む)	有りの場合 償却の有無			
食材料費	朝食	250 円	昼食	400 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1200 円	

### (4)利用者の概要(4月30日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	0名	要介護2	2名		
要介護3	5名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 87歳	最低	86歳	最高	90歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	大菅病院 細川外科クリニック 城北歯科
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地の中にある2階建ての建物で、1階部分にデイサービス、2階部分がグループホーム・共用型デイサービスとなっている。ホームの前には緑豊かな公園があり、ホームの窓から見える木々で心が和む。音楽療法を取り入れ、利用者は音楽に親しみながら自分のペースでゆったりと過ごしている。時にはデイサービスの行事に参加することもある。1対1の外出支援を利用者の希望に合わせ順番に行っており、映画館や水族館へも出かけている。在宅医療を行っている医師が協力医となっており、医療連携体制が整い、ターミナルケアにも取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の評価結果について、職員会議で話し合ったが、理念の改善には至っていない。また、昼食も検査担当職員以外は利用者と一緒に食べていない。</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>新入職員に外部評価についての説明をし、全職員で今回の評価に取り組んだ。</p>
重点項目②	<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>2か月ごとに開催し、出席者は町内会長・民生委員・入居者家族・介護支援専門員・施設長・管理者である。ホームの現状や取り組みの報告、地域の情報等である。会議をきっかけに、町内会長の役所への働きかけで、公園の飛び石が撤去され車椅子での通行がし易くなった。</p>
重点項目③	<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>面会時・電話連絡時に状況や体調変化などを報告すると共に、意見・苦情等を出し易いように心掛けている。また、意見箱を玄関に設置し、意見・苦情等を出し易くしている。出された意見等は職員会議で話し合い対応している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、地域の行事にも参加している。散歩時には地域の人と挨拶を交わしたり、言葉を掛けてもらったりしている。また「こども110番の家」になっている。</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	理念は、よろこびの輪をひろげよう「個性豊かに生きる」「共に生きる」「安全・安心に生きる」である。	○	事業所独自の地域密着型サービスとしての役割をめざした理念を検討される事を期待する。
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	理念は事務所内に掲示しており、職員は理念を概ね理解している。月一回の会議で、基本理念の確認を行っており、管理者は理念を具体化した内容を日々話しており、理念の共有・実践に向けて取り組んでいる。		
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、地域の盆踊りや秋祭りに参加している。散歩時には、地域の人と挨拶を交わしたり、言葉を掛けてもらっている。また「こども110番の家」になっており、地域交流に努めている。		
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	職員は外部評価の意義を理解している。新入職員には外部評価について説明をしている。自己評価は全職員で取り組み、前回の評価結果についての話し合いをし、見直しや改善につなげようとしている。	○	評価を活かした具体的な改善に取り組むことができる様、評価について職員会議等で話し合っ欲しい。
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カ月毎に開催し、ホームの現状や取り組み(共用型デイサービスの開始や音楽療法など)についての報告や困りごとの相談、地域の情報等を得るなど有意義なものとなっている。会議をきっかけに、町内会長が役所に働きかけて、公園の飛び石の除去がされ、車椅子で通行できるようになった。		

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	施設長が積極的に取り組み、市・区の担当者と交流を持ち、地域密着型サービスについて話し合っており、サービスの質向上に取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	ホームだよりを季節ごとに年4回発行している。全職員で作成し、利用者の日々の様子を写真入りで紹介している。家族の面会時、面会のない家族には電話で報告している。お小遣い使用状況報告は3月と9月の年2回している。(あまり使わないため)それ以外のものについては事務方から毎月報告している。		
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	建物の玄関に意見箱を設置し、意見・不満・苦情等を出しやすくしている。また、面会時にゆっくりと話をする機会を作り、意見等の抽出を心掛けている。出された意見等はどんな些細なことでも職員会議で話し合い、すぐに対応するよう努めている。		
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	職員の異動は少ない。職員のほとんどを正社員として採用したり、勤務の調整をしたり、離職を抑える努力をしている。また、離職の際には、お別れ会をしたり、十分に説明をするなど配慮している。新入職員は一定期間、馴れた職員と組んで、利用者を不穏にさせない体制をとっている。		
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	研修計画があり、職員は外部研修に順番に参加している。研修報告書を作成し、会議で報告している。内部研修は管理者が講師となり、問題が生じた際などに随時行っている。(センター方式を用いたケアプランの作成を勉強中である。)働きながら学ぶことができる様に、シフト調整をして応援している。	○	事業所内の研修計画作成と研修内容の充実を検討して欲しい。外部講習受講後は職員会議等で伝達講習を実施していくことを望む。
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	施設長が愛知県グループホーム協議会の幹事をしており、同業者との連携や交流がある。職員はグループホームの研修会に参加し、情報交換や交流をしており、サービスの質の向上につなげようとしている。		

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)
<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、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	体験入所や共用型デイサービスの利用で、施設の雰囲気や職員に馴染むことができる様に配慮している。(空室がない場合には体験入所ができないため、ホームで1日過ごしてもらっている。)サービスをいきなり開始することはしていない。		
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	できることはやってもらっている。利用者のペースで食器洗い・拭きを行ってもらったり、洗濯物だたみをしてもらっている。こだわりの強い利用者には、職員が寄り添い気持ちの理解をするように、ゆったりとした気持ちで接している。		
<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	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	利用者と一緒に過ごす時間を大切に、1人1人の話を傾聴し、思いや希望を把握している。必要と感じた時には、仕事を後回しにしてでも話を聴くようにしている。職員は毎日カンファレンス者を決め、話し合いを持ち、希望・意向の把握が困難な場合でも本人本位で検討している。		
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	利用者・家族等と話し合い、意見や希望を元にし作成されている。毎日のミニカンファレンスを通して、一人一人の状態について話し合い、作成している。	○	介護支援専門員が介護職員として加わったことで、今後はもっと細かい介護計画の作成を期待する。
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	変化があった場合には随時見直しされているが、変化のない場合には認定期間内は見なおされていない。毎日のカンファレンスが見直しに反映されていない。	○	センター方式の取り入れをしているが、もっと役立て、期間にとらわれない実情に即した、または変化の現れの予防に対応していくための見直しを期待する。

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>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	共用型デイサービスの開始、医療連携体制加算による24時間の健康管理・医療活用強化・ターミナルケアの取り入れを行っている。また利用者の状況に応じた通院などの支援を行っている。		
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	現在、利用者9名全員が協力医をかかりつけ医としている。入所前からのもとのかかりつけ医であったり、入所時の話し合いで納得した上で変更している。変じた場合は医師間で連携を取ってもらい、ホームとの連携・情報の共有はできており、適切な医療を受けることができるよう支援している。		
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	入所時に、家族に対し重度化についての方針を説明し、同意を得ている。また、延命治療のアンケートも行っている。終末期については早期に家族、医師、管理者間で話し合い、情報の共有や方針を決めている。全職員が情報や方針を共有し、必要に応じて看護師である管理者から研修を受けている。		
<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	利用者の性格、生活歴などを配慮した座席の配慮をし、食事などをしている。誇りやプライバシーを傷つけないような言葉の掛け方や声のトーンを配慮している。記録などの書類は所定の場所から持ち出さないことを徹底している。		
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	スケジュールはあくまで目安とし、利用者のペースを尊重し、その日の体調や希望に副うようにしている。2日間寝て、その間は食事を摂らない利用者があるが、起きて食事をした時に笑顔で精神状態が安定しており、他の生活面にも良い影響をもたらしている。医師に相談したが、それが「その人のペース」と理解して支援すれば良いと助言された。		

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	食材は宅配を利用している。利用者の約半数が刻み食であるが、配膳する際には全員に普通食を出し、目で味わい楽しんでもらってから刻んでいる。また、ベランダの菜園で採れた野菜を添え、季節を楽しんでいる。検食担当職員だけが利用者と一緒に食べている。	○	職員も一緒にテーブルに着き、会話しながら食事することを検討して欲しい。利用者と同じものを食すことで、味・堅さ・食べやすさなどに気づいたりできる。会話もでき、食べる楽しみも出てくる。
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	午前は共用型デイサービスの利用者、午後からはホームの利用者となっているが、ホームの利用者に全介助者が増えたため、なかなか希望通りにはできていない。シャワー浴は毎日可能である。日曜は、1階のデイサービスの大きな風呂で温泉気分を楽しむことができる。	○	介護度が進む利用者に対し、職員の都合にならないような配慮を望む。利用者の希望やタイミングを探りながらの支援を望む。
<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	ベランダの菜園に米のとぎ汁を与えたり、食器洗い・拭き、洗濯物たたみ、食事時のおしぼり作りなど利用者のできることを自分のペースで行っている。週に1度は音楽療法で懐かしい歌を歌い、月に1度は1階のデイサービスの利用者で交流を持っている。時にはバイオリンやピアノの生演奏を楽しむこともある。		
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	1日1回は外へ出ることを目標とし、散歩や近所のスーパーへ買い物に出かけている。介助なしで外出可能な利用者が1名しかおらず、その他は1対1対応での支援をしている。また、毎週金曜は外出の日とし、順番に利用者の希望に合わせた外出支援をしている。(月に1回は自分の順番が来る)ホームの行事として、春秋の		
<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	職員は鍵を掛けない暮らしの大切さを理解しており、鍵掛けはしていない。但し、共用型デイサービス利用者で帰宅願望が強くある場合には、入り口前の階段が危険であるため、職員手薄の際のみ、鍵掛けをする場合がある。		
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	消防署と連携を取り、春と秋の年2回、利用者も参加しての避難訓練を実施している。(夜間想定も実施)マニュアル・緊急連絡網があり、全職員が把握している。非常時の応援を町内会に依頼している。非常食・飲料・備品等も備えている。		

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	栄養素やカロリーに関しては献立により把握できている。食事量・水分摂取量の把握をしており、利用者の状態にあわせた刻み食等の対応もしている。夜間に水分が欲しい人には、枕元にペットボトルを用意することもある。		
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	壁には利用者手作りのカレンダーが掲示されている。開け放された窓からは気持ちの良い風が入り、ベランダの家庭菜園では野菜の生長を楽しむことができる。快い音楽が流れ、空気清浄機が置かれ空気のよどみはない。居間のどこからでも人の動きがわかり、心地よい空間となっている。		
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	使い慣れた鏡台や箆笥、文机などの家具が置かれ、曾孫の写真や絵など思い思いのものが飾られている。利用者本人の居心地の良いようになっている。		