

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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>30</b>

事業所番号	2170300269
法人名	医療法人 智盛会
事業所名	グループホーム 桃の香
訪問調査日	平成 20 年 11 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 26 日
評価機関名	旅人とたいようの会

**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12月24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170300269
法人名	医療法人 智盛会
事業所名	グループホーム 桃の香
所在地	〒501-3711 岐阜県美濃市大矢田515番地3 (電話) 0575-31-0511

評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町100番地		
訪問調査日	平成20年11月27日	評価確定日	平成20年12月26日

【情報提供票より】(平成20年9月22日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 18年3月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	9 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 8 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造瓦葺造り		
	1 階建ての	階 ~	1 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有( 円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円)	有りの場合 償却の有無	有 / (無)
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 込み 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	77 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	みの長村医院 天心堂歯科医院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全職員が、自ら理念について考え作った為、毎日の生活の中で自然と理念が実践されている。利用者一人ひとりと向き合い、個性を受け入れ相手の気持ちになって考え、寄り添う介護をしている。お酒好きな人には、希望に添えられるようにいろいろ工夫し機会を作っている。入浴も基本的に毎日行い、身体状況によっては隣接するサービスの機械浴を利用し入浴支援を行っている。保育園や小学校、高校生等の定期的訪問があり、将来の仕事にと希望する子供もいる等密接な地域交流がある。又運営者は職員研修にも取り組み、研修費の支援等も行い職員のケアの向上に力を入れている。

## 【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>個別の理念の作成に、全職員が積極的に取り組み、毎日のケアの中に実践されている。評価の意義を理解し、運営推進会議にかけ具体的改善を行った。家族への報告として、ふれあい通信を作成し理念を明記している。鍵をかけないケアについては、弊害を理解しているがまだ実践されていない。家庭的な環境作りに関しては、職員、家族の協力もあって額や布団、ソファ等自分の家の居間のような環境づくりに取り組めた。</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、職員と話し合い外部評価に取り組んでいる。職員のみならず、家族や運営推進会議の役員の協力も仰ぎ、改善計画を立て質確保・向上にむけ具体的改善に取り組んでいる。</p>
	<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>サービス提供時の問題点、環境の整備等を話し合い、前回の外部評価報告については、運営推進会議の役員の協力を求め、積極的にサービスの向上に向け行動し、実際の介護の中で活かされている。ホーム入居待機者について、現況を把握し市町村と話し合いや、相談に行っている。待機者の現状を、定期的にホーム独自で6ヶ月ごとに見直しを行い、市町村に現状を報告し、調整を提案している。</p>
重点項目	<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>金銭管理については定期的に報告し、月1回ふれあい通信でホームの行事を報告している。意見や不満を取り入れやすくする為に、公的機関を重要事項説明書に表記するだけではなく、第三者委員会を設置して意見を運営に反映させようとする前向きな姿勢がある。また職員は、話しやすい雰囲気を作り、意見を取り入れ改善しようという意識を持って接している。</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>保育園や小学校、高校生の訪問など、地域の交流ができています。大学生のハンドベル演奏会には、玄関にポスターをはり、地域の人々の訪問しやすい環境を作っている。日常的交流によりホームを知る機会が増え、小学生が将来の職業にしたいという希望も出るほど密接な関係が出来ている。</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>. 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	法人全体の理念もあるが、職員自らが話し合い事業所独自の理念を作った。一人ひとりを大切に利用者の意向に沿い、利用者を受け入れ、正面から向き合い共に人生をこの地域で一緒に過ごしていきたいという思いから、今の理念が出来上がった。		
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	職員の思いの中から湧き出てきた理念である為、実際のケアの中で現実に活かされている。利用者は何を思っているのか、何を考えているのかといつも相手の立場に立って考え行動し、利用者の気持ちを受け入れ日々の介護に取り組んでいる。		
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	保育園や小学校、高校生の職場体験など、地域との交流ができています。大学生のハンドベル演奏会には、玄関にポスターをはり、地域の人々が訪問しやすい環境を作っている。日常的交流によりホームを知る機会が増え、小学生が将来の職業にしたいという希望も出るほど密接な関係が出来ている。		
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	管理者は職員と話し合い、外部評価に取り組んでいる。前回の評価を活かし、職員のみならず、家族や、運営推進会議の役員の協力も仰ぎ、部屋づくりや地域との連携、理念の作成、家族への連絡としてのふれあい通信を作り、具体的改善に取り組んだ。		
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	サービス提供時の問題点、環境の整備等を話し合い、前回の外部評価報告については、運営推進会議の役員(家族代表、民生委員、包括支援センター職員、同市内のグループホーム管理者)の協力を求め、積極的にサービスの向上に向け行動し、実際の介護の中で活かされている。		

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	ホーム入居待機者について、現状を把握し市町村と話し合いや、相談に行っている。定期的にホーム独自で6ヶ月ごとに見直しを行い、市町村に待機者の現状を報告し、調整を提案している。		
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	月1回「ふれあい通信」でホームの行事を報告し、金銭管理や健康面については定期的に連絡している。しかし、利用者ごとの個別の報告はなされていない。		毎月「ふれあい通信」で家族にホーム全体の事は報告されているが、個別の状況も報告して欲しい。なじみの職員からの報告などや、異動も伝え、職員やホームとより深い関係を築かれることを希望する。
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	意見や不満を取り入れやすくする為に、公的機関を重要事項説明書に記載するだけでなく、第三者委員会を設置して意見を運営に反映させようとする前向きな姿勢がある。また職員は、話しやすい雰囲気を作り、意見を取り入れ改善しようという意識を持って接している。		
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	運営者は、利用者へのダメージを防ぐために、退職希望の職員に時間的余裕を持ってもらい、新入職員との引き継ぎが出来る様にしている。又新入職員と利用者との話し合いの間に先輩職員が加わり、会話をより多くし、早く馴染みの関係が出来る様に支援している。		
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	採用後研修を1ヶ月以内に行っている。職員は、他の事業所の認知症研修会に月2回参加している。、他には、年に2～3回研修を受け、内容をホーム内で回覧し共有している。運営者は、職員育成の大切さを理解し、研修会の周知を図り費用等の支援を行い職員の質向上の為に努めている。		
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り組みをしている	他のグループホームの運営推進会議に相互に参加し、同業者としての意見を聞いたり、教えてもらっている。入居の待機者などお互いの状況報告や、理念についての意見を聞き、サービスの向上に努めている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.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	<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>	併設サービスでの馴染みの関係からの利用や、在宅時のケアマネジャーや支援センターからの情報を取り入れ、関係作りに役立て馴染めるように支援している。また、利用者と家族が何回も遊びに来てもらうなどして、職員との交流の機会を持ち、入居に結び付けている。		
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	<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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	職員は料理を教えてもらったり、ペットの飼育について相談したりしている。また、同世代の人生観を共感し話し合える相手として、利用者間のコミュニケーション場面の設定をし、お互いが慰め励ましあうことが出来る関係作りを支援している。		
<b>.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	<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>	職員は、家族からの情報や何気ない会話の中で生活歴や趣味を聴き、それを活かして意向の把握に努めている。また、意思表示が困難な人には、まばたきや顔の表情で意思の把握をしている。		
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	<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>	介護支援専門員が職員、家族の意見を聞き介護計画を作成している。職員が利用者との度重なる会話の中で、出来無いと思われていた事が、本当は出来ることと解り介護計画に反映させたこともある。		
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>	定期的に介護計画を見直している。介護支援専門員が、職員からの申し送りノートに毎日目を通している。急な変化の場合は家族、職員と話し合い介護計画を変更している。職員が、利用者の散歩の距離が短くなったことから体調の変化を感じ取り、現状に即した介護計画の変更もしている。		

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)
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	利用者の希望があれば、整形外科などの通院支援をしている。また、利用者の誕生日には、馴染みの近所の人々と一緒に祝う事が出来るように家族と相談し、希望の外出支援している。		
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	希望のかかりつけ医受診の際には、『お薬手帳』を持参して、今までの経過が伝わるように支援している。また、受診結果を聞きグループホーム提携医に連絡をし、入院が必要な場合には病院入院へとつなげている。		
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	入居時、アンケート承諾書を作りその中で重度化した場合や、終末期についてどうしたいかを、家族や本人の意見を聞き、ホームの方針説明し、お互いが方針を共有している。また、ホーム側として、胃瘻等職員教育をし、重度化した場合や終末期に向けての方針について職員にも共有が出来ている。		
. 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	居間等での職員間の話す内容についても、個別の名前を出さないようにし、書類は事務室で保管している。部屋のドアには花の模様が描かれ、表札には小さく名前が書かれている。利用者が話す同じ内容の話でも、途中でさえぎることなくきちんと聞き、話を返して、相手の誇りを傷つけない配慮をしている。		
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	居間にいてちょっと横になりたい人の為に、畳のコーナーには布団が出してある。食事時間もその人の希望にあわせて遅らせ、夜間おなかのすく人にはおにぎりや、お酒の好きな人には楽しめる工夫を職員が考え、その人が過ごしたい希望にそった生活の支援をしている。		

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	台所で細かく食べ物をほぐしてから食卓に出すのではなく、職員が同じ食卓について臭いや形や色を見て五感を刺激してからほぐし、食べる楽しみを大切にしている。リンゴの皮むき、盛り付け、テーブルの後片付けなど職員と利用者が一緒に行っている。		
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	夕方までであれば、好きな時間や回数など、毎日の入浴も出来る。利用者の意向を把握して足浴を行っている。又身体状況によっては、同一敷地内のサービスでの機械浴や清拭を行っている。		
(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	掃除好きの方への専用の箒やちりとりを用意したり、料理好きの方へはリンゴの皮むきなどの調理の手伝いや、流しの手入れなど、その人の力が発揮できるように、場面作りをしている。又編み物の得意な人が自分の力が発揮できるように、家族に編み物の用意をお願いし、作品が作れるように支援している。		
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	桜や紫陽花、紅葉などの名勝が近くにあり車椅子の方も含めて全員で見学に行っている。希望により、散歩や近くの商店へ買い物に行き、外出の機会を作って閉じこもらないように支援している。		
(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	運営者及び全ての職員が、鍵をかけることへの弊害を理解しているが、利用者の状態、職員の勤務状況により玄関に鍵をかけ、居室にも鍵をかけている部屋がある。鍵をかけないケアにはまだ十分な取り組みがなされていない。		安全性や、利用者の状態などに十分に配慮しながら鍵をかけないケアに取り組んで欲しい。
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	自治会長や近所の人も参加しての避難訓練は年2回行い、消防署の指導も受け、夜間を想定しての訓練も行っている。しかし、地域全体を巻き込んだの災害対策に取り組み、協力を得られるまでには至っていない。		災害はいつどこで起こるかもしれないので、運営推進会議などを利用し、地域との協力体制を作って欲しい。

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	食事量のチェックをし、栄養バランスには同じ食材が偏らないように気をつけている。水分摂取については、おやつや食事時に声かけし、摂取量に気をつけている。看護師が、常勤していることから胃瘻にも対応している。		
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	中庭には花を植え季節感を出し、居間には額を飾り観葉植物がおいてある。テニスボールを利用した足キャップをはめイスの引きずる音が出ない工夫をしている。廊下の隅のコーナーを活かして2人かけのソファがあり、ゆっくりと静かに休憩が出来る配慮がある。		
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	居室には家族写真や、自宅から持ってきたタンスやのれん、カーペット、手編みの品等があり、その人の好みの部屋が作られている。ホーム居間のソファが気に入っている利用者の為に、家族の協力も得てソファを探して頂き、本人が居心地良く過ごせるように支援している。		