

# 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	2373001128
法人名	医療法人 豊成会
事業所名	グループホーム どんぐりの家
訪問調査日	平成21年2月2日
評価確定日	平成21年3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

作成日 平成21年2月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373001128		
法人名	医療法人 豊成会		
事業所名	グループホーム どんぐりの家		
所在地 (電話番号)	愛知県豊田市青木町5丁目88 (電話) 0565-46-1588		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年2月2日	評価確定日	平成21年3月3日

## 【情報提供票より】(平成21年1月16日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤	6人, 非常勤 6人, 常勤換算 7.4人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	22,500 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 120,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	月額	円		

### (4) 利用者の概要(1月16日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊田厚生病院、柴田歯科医院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前回訪問調査から1年2ヶ月の間隔をおいての訪問調査となった。ホーム丸となつての困難事例への対処に追われ、外部評価の準備に時間を割けなかったためである。管理者は、「職員に脱帽」という言葉で職員の労をねぎらったが、苦闘の6ヶ月間は筆舌に尽くせないものがあったはずである。しかし、この経験をホームの貴重な財産にできたことや、職員を大きく成長させたことも事実である。管理者・職員ともにチーム・ケアの重要性を理解しており、何事にも情報の職員間共有に気を配っている。加えて、職員の安定的な雇用が続いていることから、利用者や家族からの大きな信頼を得ている。その証明として、家族アンケートにはホームに対する否定的な意見は皆無であった。ホームとしての完成度は抜群に高い。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	管理者が単独で取り組みを始めたバリデーションによるケアの実践が、利用者の家族からも評価されるに至っている。前回の家族アンケートでは不安視されていた医療支援体制も、今回は満足感のあふれる内容に改善されていた。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員全員に自己評価票を配布して記入してもらい、それを管理者がまとめ上げた。約半年の間、困難事例を抱える利用者との苦闘の日々であったが、管理者とともに苦境を乗り切った職員に対して、管理者は成長の手ごたえをつかんでいる。
重点項目	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)
	発足は難産であったが、現在は定期的な開催ができるようになり、運営推進会議がその機能を十分に発揮し出してきた。会議メンバーも協力的で、ホームからの報告、ホームからの依頼事項に対するフィードバック、意見交換等々、会議は2時間に及ぶ。夜間災害時の支援に関しても、メンバーからは協力的な意見が出ている。
重点項目	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)
	利用者との“フェイス to フェイス”の関係を重視しており、利用料金の支払いにはホームへの現金持参としている。この機会を利用して家族とのコミュニケーションを図っており、聞きとった意見や提案には極力応えようとしている。毎月、管理者が書き綴った日記風の「近況報告」が発行され、家族に届けられている。この「近況報告」も、家族への情報提供手段としては秀逸である。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	恒例となった地元の中学生たちのボランティア訪問では、中学生は自らの企画を披露し、お別れの握手では利用者の感涙を誘った。この光景に、今回から担当することとなった引率の教諭も目頭を赤くした。ホームの玄関に通じる空き地には、この1年間に共同住宅(マンション等)が林立したが、独身男性が自室のベランダから気軽に挨拶の言葉をかけてくる。

## 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	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	人と人との出会いを大切にしたいという管理者の生き方そのままに、「ふれあい、ぬくもり、なごみ」を理念として掲げ、地域への浸透を図っている。		
	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	職員の異動は少なく、全員が管理者の思いを理解してケアにあたっている。認知症高齢者の人格を尊重した係わり方については、バリデーションの手法を用いた取り組みが試みられている。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域との交流が深みを増してきた。訪問した中学生たちは自らの企画を披露し、お別れの握手では利用者の感涙を誘った。この光景に、今回から担当することとなった引率の教諭も目頭を赤くした。地域イベントにも、積極的に参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	職員全員に自己評価票を配布して記入してもらい、それを管理者がまとめ上げた。自己評価についても、管理者は職員の成長の手ごたえをつかんでいる。		
	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	発足は難産であったが、現在は定期的な開催ができるようになり、運営推進会議がその機能を十分に発揮し出してきた。会議メンバーも協力的で、ホームからの報告、ホームからの依頼事項に対するフィードバック、意見交換等々、会議は2時間に及ぶ。		

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	特段の問題もないため、管理者が市の担当者を訪問することはさほど多くはない。しかし、毎月の介護相談員の受け入れや運営推進会議に出席している地域包括センターの担当者を通して、必要な情報のやり取りはできている。		
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、利用者の詳細な様子を伝える「近況報告」が発行され、家族に届けられている。この「近況報告」は、1日1日が日記風につづられており、ホームでの利用者の様子が手に取るように分かる。記述者は、管理者である。		
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	“フェイス to フェイス”の関係を重視しており、利用料金の支払いはホームへの現金持参としている。この機会を利用して家族とのコミュニケーションを図っており、聞きとった意見や提案には極力応えようとしている。		
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	職員の異動はほとんどない状態であり、利用者との安定した関係が得られている。訪問調査当日、出産のために退職した元職員が生後4ヶ月になる赤ちゃんを連れて遊びに来ていた。利用者は、孫や曾孫を愛するがごとく接していた。		グループホームが「家庭」である証を見た感である。さらにもう一人、やはり出産のために来月には退職する予定の職員は、迷わず「自分も子どもを連れて遊びに来る」と言明した。この家族の絆にも似た強い連帯感が、ホームのケアの充実につながっているのであろう。関係の継続を願う。
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	管理者に触発されてか、職員の向上心は高い。外部研修への参加や資格取得に関しても積極的に取り組んでいる。研修後には、知識や技術のホーム内共有を図るために発表会を行っている。		さらに研修や教育を有効にするためには、管理者による「教育効果の評価」の実施を勧めたい。受講したことによって、職員の考え方や行動がどのように変わったか、利用者には何を還元できたかを検証していくことが、管理者の務め(職員の育成)といえよう。
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	地域の同業者のネットワークは構築されていないが、県のGH協会の広報委員を引き受けており、職員を委員として参加させている。		管理者には、地域の他のホームにも働き掛けて同業者のネットワーク構築に注力いただきたい。職員の合同研修や他ホームとの交換研修など、職員育成上のメリットは大きいと思われる。

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)
<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	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	利用者側の都合もあって、お互いを十分に理解しないままに即入居というケースも多い。利用開始直後の不安定な精神状態の時期に、利用者にとっての「安心できる人(職員)」を早く作る取り組みをしている。		
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	利用者は女性ばかりである。それゆえか、出産退職した元職員の連れてきた赤ちゃんは利用者の大の人気者である。赤ちゃんを間にして大家族が成り立っており、ここには、介護する側、される側という概念の存在はない。		
<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	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	利用前からの習慣となっている弘法さん詣りを楽しみにしている利用者には、職員が付き添って出かけている。耳がやや不自由な利用者があり、その利用者が疎外感を感じないように、特に気を配って意向の把握に努めている。		
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	担当職員が介護計画の原案を作成し、職員全員の参加で介護計画が作られている。介護計画の作成時には、利用者本人や家族の意見、意向も聞き取られている。		
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	毎月、職員参加のモニタリングが行われており、3ヶ月毎に新たな介護計画が作成されていた。状態が安定している利用者については、介護計画の内容(目標、ケアの方法)が前回計画と同一のものもみられた。		

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	家族の負担を少しでも軽減しようと、通院の付き添いは原則として職員が行っている。かかりつけの医院だけでなく、歯科や眼科の受診にも同行している。		
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	医療連携加算をとってはいないが、協力医療機関との関係を密にすることや職員の受診付き添いによって、万全の医療体制を敷いている。前回評価の家族アンケートで見られた家族の不安感も消えていた。		
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	管理者は、以前から重度化や終末期のケアの難しさを唱えていたが、この1年間にさらに困難な事例を経験することとなった。管理者の意向にそった職員のチームワークがあっはじめて乗り切ることができた、と管理者は振り返った。		今回の経験から、重度化した場合や終末期のケアのあり方を、管理者・職員がある程度の共通認識を持てるようになったはずである。利用者一人ひとりについての、今後のケアの進め方を再確認する機会としてほしい。
. 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	「人格を尊重する」との理念に則り、利用者個々のプライバシーに配慮した取り組みを重視している。認知症の人を尊重する最も適切な関わり方として、バリエーションの手法を取り入れている。		バリエーションの取り組みは、家族アンケートでも評価されている。個人バリエーションから集団バリエーションへと、進化していく取り組みの成果に注目したい。
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	7年目を迎えており、利用者の入れ替えも増えてきた。新しい利用者の生活ぶりに影響されて、生活スタイルが変化してきた利用者もいる。これまではホームの家事に手を出さなかった利用者が意欲的に家事参加するようになったり、誕生会で挨拶するなどの例もある。		「その人らしい暮らし」は、利用者がかつての元気な頃の姿を取り戻すことにも由来する。様々な機会を通じ、利用者が意欲的になり、生きがいをもった有意義な時間を取り戻していくことを高く評価したい。

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	ほとんど食事介助が必要ない状態であり、職員も一緒にテーブルについて同じ昼食を摂っている。生後4カ月の赤ちゃんを連れてきた元職員も、何の違和感もなく家族の一員となっていた。		
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	ほとんどの利用者は週に2～3回の入浴をしている。入浴時間帯の設定が狭く、利用者の意向に沿っていないことを懸念し、管理者は夕食後の入浴の実現の可能性を探っている。		
(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	ボランティアグループ“ハッピータイム”が定期的に訪問し、利用者と歌を唄ってくれる。お花の先生が全員の利用者にアレンジフラワーの手ほどきをし、作った作品は各自の部屋に飾られている。編み物が得意な利用者はマフラーを器用に編んでいる。		
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、喫茶店へのお出かけが日常的に行われている。利用開始から間がない利用者には帰宅願望があり、気分転換の外出支援が行われる。		
(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	管理者・職員ともに鍵をかけないケアの重要性を認識している。様々な検討が加えられたが、利用者の生命の重視と地域への配慮から、玄関は常時施錠することとしている。		
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	運営推進会議でも夜間の災害については議論されており、地域の代表からも貴重な意見をもらっている。水害対策や、夜間を想定しての避難訓練の実施に向けての準備を進めている。		昨夏のこの地方を襲った集中豪雨禍を例にとるまでもなく、予期せぬ災害発生に対する訓練の必要性を軽んずることはできない。夜間想定避難訓練が、早期に実施されることを望みたい。

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	法人内の管理栄養士によるカロリーチェックを行っており、利用者の栄養・健康面へは十分な配慮をしている。医師からの食事制限や利用者個人ごとの必要摂取量等は、職員全員が共通認識を持っている。		
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	今回も、ホームで飼われている室内犬が元気に出迎えてくれた。厨房をホールの真ん中に配し、利用者と職員がいつでも顔を見合わせる造りは機能的である。ホールや通路が広々としており、天井が高いことから開放感に満ちている。		
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	居室の見学は、利用者に案内役を務めてもらった。特段、家具・調度類の持ち込み量の多い利用者はいなかったが、ベッドに腰をかけ、ゆったりと話されるしぐさに、居心地のよさそうな雰囲気を感じられた。		