

# 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	2375000078
法人名	社会福祉法人 愛知たいようの杜
事業所名	グループホーム 嬉楽家
訪問調査日	平成 21 年 3 月 26 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 17 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

作成日 平成 年 月 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375000078
法人名	社会福祉法人 愛知たいようの杜
事業所名	グループホーム 嬉楽家
所在地	愛知郡長久手町大字岩作字高根18番地 (電話) 0561-61-2721

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町一丁目11番16号		
訪問調査日	平成21年3月26日	評価確定日	平成21年4月17日

## 【情報提供票より】(年月日 事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 10 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	9 人	常勤	7 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 7 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造り		
	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)	39,600 円	その他の経費(月額)	4,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無し	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 920 円		

### (4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	1 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88 歳	最低	81 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	永井内科クリニック
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

古民家を増改築した1ユニットのホームである。リビングからは山を望み四季が感じられ、そこでは職員と利用者が寄り添いながら生活している。ホームではウサギ、猫、犬、鶏を飼いみんな同じ家族の一員として餌の世話をしたり、抱いたりして仲良く生活している。職員は意思疎通が困難な人にも根気強く対応し、あくまでも利用者の気持ちを大切に考え、ホームの理念でもある「のんびり、ゆっくり」の実現に努めている。利用者家族の意見や要望は真摯に受け止め、話し合う機会を設け改善している。職員研修は法人の企画・実施により充実しており、介護福祉士の資格取得には補助金制度や実技講習の勉強会がある。本年5月、同法人内のグループホーム1施設との合併が予定されており、今後が期待されるホームである。

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)
	前回の改善項目は運営推進会議についてである。ホーム近隣は住宅が少なく地域のはずれでもあり運営推進会議を進める上で、地域住民の理解は難しく現在の所行っていない。しかし当ホームは本年5月に引越しをする事となり、そちらの住民との話し合いはできており、引越し後は早急に開催予定である。
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)
	自己評価はリーダーが作成して管理者が目を通して。職員は移転の準備で日常業務以外に仕事が多く細かく気付く迄にはいかなかった。今後は自己評価を全職員で行い気付きや改善する事があれば話し合い運営に反映して行く予定である。
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り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議はまだ行っていない。しかし、本年5月の移転後は早急に開催する予定である。
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)
	家族の意見や不満・苦情に関しては、主に毎月利用者の日常の暮らし振りや身体状況を書いた文書を送付しそれに関連して聴くようにしている。それ以外にも、家族の来訪時や電話等で遠慮なく何でも言ってもらえるよう問いかけている。職員は家族の意見や不満などをしっかり聴き対応している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	近隣の人とは散歩時に挨拶を交わし、収穫した野菜などをもらう時もある。地域行事の夏祭りには参加できる利用者は職員と一緒にいる。ボランティアでホームの掃除や畑仕事をしてくれる人やふらっと遊びに来てくれるなど、地域のはずれではあるが近隣の人には理解されている。

## 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>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「のんびり、ゆっくり」である。その人らしさを尊重した見守りの介護をして利用者の想いを大切にし、その人らしく地域での生活が継続できるよう支援している。		
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	管理者は全職員が同じ気持ちでケアに臨めるように、利用者に接する時の会話や態度の中で、その時、その場で理念に添っているか説明して理解してもらい、理念の共有を図っている。		
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	近隣の人とは散歩時に挨拶を交わしたり、収穫した野菜をもらう時もある。また、結婚式で自宅から花嫁さんが出る時には利用者と一緒に祝いをしている。ボランティアで定期的にホームの掃除や畑仕事してくれる人もいる。など住宅が少なく交流が困難な所ではあるが出来る範囲の努力はしている。		
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	職員は評価の意義や目的を理解している。自己評価はリーダーが作成して管理者がまとめている。今回は自己評価表を記入する事でいっぱい気付くまでにはいかなかった。	○	5月には同法人の他の1ユニットと合併し、職員が増員となるので全員団結して自己評価に取り組んでほしい。
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	運営推進会議は現在の所行っていない。5月には移転する事で移転先の地域住民には理解をもらっている。なるべく早い段階で開催予定である。	○	運営推進会議は2ヶ月毎に行い、検討の結果をサービスの質の向上に反映させてほしい。

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	長久手町役場の介護保険課を訪問し、ホームの現状を伝え、相談や情報交換を行っている。年1回長久手町グループホームの勉強会に福祉課の人も参加してもらっている。管理者は瀬戸保健所主催の「認知症について」講演して関係を深めている。		
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	毎月利用者の暮らし振りや身体状況、連絡事項や行事予定など記入して送付している。また、家族が来訪した時にも利用者の状態や暮らしぶりを報告している。体調の変化については家族と必ず電話で連絡とりあっている。		
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	家族の意見や不満・苦情は、主に月1回の暮らし振りや身体状況などの送付する時に伺っている。それ以外にも、家族の来訪時や電話等で何でも言ってもらえるよう問いかけて家族の意見をしっかりと聴き対応している。		
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	職員はあまり異動がなく利用者や職員は顔馴染みの関係である。新人職員の場合は利用者がウサギ、猫、犬、などの餌のやり方など説明したり、ホームのルールを、早く慣れるように教えている人もいて、職員の異動による利用者への影響は少ない。		
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	同法人は人材育成プロジェクトがあり、新人、1年目、2年目、3年目と研修制度があり、悩みを話したり新たな気持ちで仕事に取り組めるように配慮している。また介護福祉士を資格取得の希望がある場合は、会社から補助金を受ける事ができたり実技は勉強できる仕組みになっている。他ホームにFAXが送られてきた講習案内などは全職員に回覧して希望者の参加を勧めている。	○	5月には同法人である他の1ユニットと合同になり、勉強会や講習も年間行事の中で行えるようなシステム作りを検討する事を望む。
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	職員は法人内の他施設の職員との交流や3ヶ月毎に行う長久手町グループホーム勉強会などで意見交換は活発に行っており、それはサービスの質の向上に反映している。	○	他事業所との勉強会や交流を持つことにより、ネットワークを広げ、事業所同士が協働しながらサービスの質の向上に取り組めるよう期待する。

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>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、場の雰囲気に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	家族が見学を訪れて管理者と相談している。管理者は他のサービスを利用している時にはその施設まで出向くなど情報収集をして本人が少しでも早くホームに馴染めるサービスが提供できるように努めている。入居後は自分の家ならどうするか、どうして欲しいのか職員が考えたり他の利用者や馴染んでもらえる様に工夫している。		
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	職員は利用者に寄り添い、会話の中や表情をみて学び喜ぶという関係を大切にしている。また、利用者から料理の仕方を教わったり・片付け・洗濯物たたみ等を一緒に行い、利用者や職員は挨拶や感謝の気持ちを伝え合って、信頼関係を深めている。		
<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	職員は入居時の情報、日常の会話や表情、行動から思いや意向を把握するように努めている。また、利用者同士の口げんかなどは見守りそっとサポートするなどその人らしく生活できるようにしている。		
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	職員は利用者の状況や思いや希望が常に把握出来るように担当の利用者を持ち、相談したい事やいままで出来ていた事ができなくなったりする変化が見られる時には職員会議で情報や意見交換を行っている。必要な情報や家族の意見・要望等を取り入れ、利用者本位の計画書となっている。		
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	介護計画書は基本的には3ヶ月に1度見直しを行い、サービスに対する評価も記録されている。利用者の状態に変化が見られた時には医師や家族に相談して見直しを行い、利用者に見合ったサービスが提供できるように努めている。見直した計画は家族に説明をし、理解・協力が得られるようにしている。	○	3ヶ月毎の見直しはしているが、目標が1年前とほとんど変化が見られないことからもう少し具体的な目標を今一度検討してはどうか。

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	利用者で冠婚葬祭など出席する場合依頼があれば付き添いをしている。また通院など家族の対応が困難な場合は、入居前からのかかりつけ医の受診に付き添っている。		
<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	入居時に本人や家族にホームの協力医に納得の上変更をもらっている。しかし以前からのかかりつけ医の医療を希望する利用者も安心して受診できるような体制を作り上げており、情報も共有出来る様な仕組みができています。		
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	入居時に重度化や終末期ケアについて説明して家族から了解を得ている。日頃から利用者の状況を把握して、急変時や重度化の兆しがあれば、その都度家族に体調の変化を報告したり、医師に対応の方法を相談している。いままで終末期をホームで迎えた人はいないが今後は本人、家族、医師と連携をとり全職員一丸となり取り組む予定である。		
<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	職員は人間関係や信頼関係を大切にしており、利用者言葉に言葉をかける時や対応に気を付けている。書類関係は2階の事務所の目に付きにくい所に保管している。個人情報の取り扱いについては、入居時に家族に同意を得ており、職員も入社時にサインをしている。		
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	利用者の1日の流れは基本的に決まっているが、体調や気分に合わせて、利用者がある人らしく生活出来るように努めている。職員は意思疎通の出来ない人には提案して散歩にでかけたり、うさぎ、猫、などの世話をお願いする事もある。喫茶や外食に出掛ける等、ホーム外でも利用者の希望やペースを尊重できるように支援している。		

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>(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	調理した物を利用者と職員と一緒に盛り付けを行い、職員は食事介助をしながらみんなで楽しく食べている。利用者と職員と一緒に片付けを行っている。	○	野菜中心の献立になっており、今一度栄養バランスを考えて目で見て美味しそうに盛り付けをする事を検討願いたい。
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	入浴はレクリエーションがある日以外は入れるようにしている。時間は午後1時半頃からゆっくり寛いでもらっている。毎日入浴する人はいないが週2回は必ず入浴してもらっている。失禁時などはシャワー浴で対応する等できるだけその場に合った対応を心掛けている。現在は職員の人員が揃っている時間帯での入浴であり、利用者の希望が叶えられないこともある。	○	利用者の希望を考慮して入浴支援の幅が広がるような取り組みを期待する。
<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	調理や片付け、洗濯物たたみ等の日常的な家事を利用者のペースに合わせて行えるように支援している。うさぎ、猫、犬、にわとりなどの世話をしたり、気晴らしに買い物や喫茶店に出かける等、職員は意思疎通の出来ない人も楽しく暮らせる様努力している。		
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	天気の良い日は近隣を散歩したり、喫茶店によったりもしている。また、車でドライブがてら桜、雪柳など花見見物する時もある。		
<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	どこが玄関なのか分かりにくい鍵はかけていない。職員は鍵をかけない暮らしの大切さを常に意識している。		
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	年に2回夜間を想定した避難訓練を含め利用者と共にやっている。連絡網や基本的マニュアルは整備してある。		

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	野菜中心のメニューが多く便秘に気を付けている。食事介助の必要な利用者が数名おり、軟飯やきざみ食の対応もしている。食事・水分摂取量を一人ひとり記録している。		
(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	利用者が思い思いに過ごせるように、食堂兼居間はテレビやソファがあり、そこで猫を抱いている人もいる。ホッと一息つける空間作りとなっている。またテラスにソファが設置されており、そこで寛ぐ利用者もいる。		
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	居室はスッキリしているが、小物等が置いてあったり、家族の写真が飾られた居室となっており、居心地良く過ごし易い部屋になっている。ベッドで寝ている人が多いが、中には畳の上で寝具を敷き寝ている人もいる。		