

# 1. 評価報告概要表

作成日 平成21年 10月 14日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070600323
法人名	有限会社グループホーム恵の家
事業所名	グループホーム恵の家
所在地	沼田市沼須町750 (電話) 0278-23-5578

評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成21年10月14日

## 【情報提供票より】(平成21年9月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年8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 8人, 非常勤 4人, 常勤換算 4.5人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	1階建ての	1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(月額)	40,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費5,000円/月 暖房費(11月~4月)5,000円/月	
敷金	無			
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	300 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	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	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 88.5 歳	最低	75 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	青木クリニック、沼田脳神経外科、沼田クリニック、沼田口腔外科
---------	--------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム長は大型施設で介護の経験があり、利用者本来の地域の中での暮らしに近い介護をしたいと設立に至り、「個人を尊重し、安らぎと安心感の持てる生活を支援します」と理念を掲げている。その時その時の利用者の希望を大切に、出かけた希望がある時はドライブをしたり、食事面ではその方の嗜好を考え提供する柔軟な対応ができています。また、現在まで数回看取られた経験を持ち、家族と職員が最期までその方の意見や意思が尊重できるよう話し合ったり、医療機関と連携を持ちさらに研鑽を深める努力を検討している生活者である利用者の立場に立った事業所である。

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)
	昨年度得た外部評価の結果は、1つ1つ職員で話し合い、現在のホームのできる対応策として毎月15日を避難訓練として実施する等自分たちなりの取り組みを見直すことができた。
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)
	自己評価票の作成は、昨年度の評価をベースに管理者が中心となり職員に意見を求めて作り上げている。
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)
	会議は2ヶ月に1度、地区長や民生委員、市職員、利用者、利用者家族を主な参加者として開催されている。会議では、評価結果や利用者状況を報告し、民生委員から「いきいきサロン」の協同実施や火災訓練と運営推進会議の同時開催を提案され取り組んでいる。また、市の担当者からアドバイスや講義の紹介を得る機会があり、利用者への介護に有効に活用している。
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)
	家族には、面会時や必要があれば電話で連絡をして意見や不安、苦情を伺い、対応している。玄関にある意見箱の活用案内もしている。運営推進会議の話し合いの内容は、月1回発行している「恵みの家通信」で報告している。県や市の苦情相談窓口の紹介を、重要事項説明書に案内している。
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)
	運営者を含む職員も地域生活者として暮らし、地域をよく理解している。食事には地域で採れる食材を使い手作りのもの、利用者が食していたものを取り入れて提供している。地域には、学校、地域行事、マラソンコースでもあるので、利用者と共に庭先で応援をして楽しんだり、民生委員、行政、医療機関、消防署との連携も図れ、協力を得て進めている。管理者の思いでもある、認知症の方の相談・よりどころとなるような場所として活用してもらえるような施設運営に職員一同で真摯に取り組んでいる。

## 2. 評価報告書

(  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	ホーム長は大型施設で介護の経験があり、利用者本来の地域の中での暮らしに近い介護をしたいと設立に至り、「個人を尊重し、安らぎと安心感の持てる生活を支援します」と理念を掲げている。		
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	管理者は毎日の申し送りや定例会議で利用者の個性を話し合い、把握するように努めており、個人を尊重するようにしている。職員も利用者のペースに合わせた介護が実践できるよう心がけている。		
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	開設当初は近隣者から理解が一樣に得られず努力した経緯があるが、今年は運営推進会議で町内の民生委員に協力を得て、「いきいきサロン」を共同で開催している。また、ホームを開放してお茶会を開いたり、春・秋のお祭り等の行事に招待されることもある。地元の高校のマラソン大会のコースが近いので、応援にも参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	今回の自己評価票の作成は、昨年度の評価をベースに管理者が中心となり職員に意見を求めて作り上げている。その際に、昨年度得た外部評価の結果を職員で話し合うことができ、自分たちの日々の取り組みを見直している。		
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ヶ月に1度、地区長や民生委員、市職員、利用者、利用者家族を主な参加者として開催している。会議では評価結果や利用者状況を報告し、民生委員から「いきいきサロン」の協同実施や火災訓練と運営推進会議の同時開催を提案され取り組んでいる。		

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)
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	市の担当者からアドバイスや講義の紹介を得る機会があり、利用者への介護に有効に活用している。苦情窓口への協力を得る等事業者のみでは解決できない内容にも行政からのアドバイスを取り入れている。		
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	事業所は、毎月初旬に「恵みの家通信」を発行し、ホームの出来事や予定を発信している。また、面会時は個別に利用者の近況を伝えている。家族事情を優先し面会の少ない場合には、電話や郵便等で報告している。金銭は持っていることで落ち着くことができる場合、利用者個人で管理していただいているが、大まかな金額の把握や管理について家族との取り決め事はない。	○	一定期間面会のない場合には、どのくらいの時期や頻度で状況を知らせたかを把握し、必要な情報を事業所と家族が共有されるよう取り組むことを期待する。また、ある程度金銭を携帯している利用者の場合は、その取り扱いについて家族と話し合いを持ち、共通理解の上で対応できるよう期待する。
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	家族には、面会時や必要があれば電話で連絡をして意見や不安、苦情を伺い、対応している。玄関にある意見箱の活用案内もしている。運営推進会議の話し合いの内容は、月1回発行している「恵みの家通信」で報告している。県や市の苦情相談窓口の紹介を、重要事項説明書に案内している。		
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	事業所は、現在は単独の事業所のために異動はない。離職を必要最小限に抑える努力として、管理者は業務中に職員から話をきくよう努めている。これまでの退職も自己都合により離れるケースであるが、今後退職等ある場合には利用者の状態に合わせた自然な説明ができればよいと考えている。		
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	職員には就労初期、1年目、2年目にあわせた研修内容に配慮した受講ができるようにしている。職員から受けた内容の研修がある場合には、受講できるよう勤務調整が図られる体制がある。現状では、受講した研修報告の機会を設けていない。今後は、話し合いの機会を設ける取り組みを考えたいと思っている。	○	職員が事業所を代表して学んできた貴重な体験を記録に残し、事業所全員で共有できる体制づくりに期待したい。
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	地域密着型サービス連絡協議会を通じて、管理者同士の交流会に参加し情報交換をしている。また、職員交換研修を年2回行い、相互施設のサービス提供の気づいた点等を報告し合い、質の向上に取り組んでいる。		

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	事業所のサービスを開始する前には、利用者本人、家族にも見学していただいたり、一泊体験してもらおう等その利用者の気持ちや都合に合わせた支援をしている。また、入居後も1ヶ月程は新規入居者の話や気持ちを何うよう配慮している。その際には他の利用者との関係も配慮しながら、職員と信頼関係を深めるよう努めている。		
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	一緒にテレビを見たり、家事をしながら会話するありふれた時間の中で、意識しないうちに自然と家族のような関係が構築されている。一方的に介護するだけでなく、注意されたり励まされ、感謝されるような場面を多く体験をしている。今後も、その体験を基盤に共に過ごし支え合う支援がしたいと考えている。		
<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	職員と利用者の日頃のコミュニケーションやケアプラン作りのための意向・希望の確認時に、把握するよう努めている。また、利用者同士の会話の中から聞き取ったり、拒否ばかりが目立ち本来の思いがわかりづらい利用者でも、時期やタイミングを図り、その方の体調や精神状態の落ち着いた時に聞き出し、把握するよう努めている。		
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	ケアプラン作成は、家族の希望や利用者の暮らしの中から、問題、課題、ニーズを話し合い記録に残している。ケアを試行錯誤しながらホーム長中心に検討し、職員の意見を反映し出来上がった内容が介護計画書になる。最終的に、ホーム長がケアプランとして整え作成している。		
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	ケアプランは、3ヶ月おきに見直しを行っている。日常的に、変化や希望に対応できるよう毎日の申し送りの変更点を話し合い、対応している。軽微な利用者の変化にも臨機応変に対応できているが、その場その場の対応が優先してしまい、ケアプランが後付けになっている。	○	ケアプランの内容を把握して取り組んだ上で、その他の軽微な変化が、今後利用者の課題としてどれくらい優先的に取り組まなければならないことなのかを職員全員で考え、共通認識のもと対応できるように期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者から買い物の要望やドライブに行きたい希望がある時は、食品調達の際に一緒に出たり、職員体制にもよるが極力出かけられるよう柔軟に支援している。また、病院受診で家族の付き添いが困難な場合も、職員が対応できるよう支援している。		
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	基本的に利用者のかかりつけ医の受診は可能だが、地域の3つの医療機関も協力医として往診や相談にのってもらえる体制がある。受診の際にはそれまでの経緯を書き出して医師に伝える等、その後の対応もスムーズに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	看取りの経験が今までに5回あり、入居時には「緊急時対応確認書」にて延命についてや、希望病院を確認している。これまでも利用者の状態に応じてその都度、家族、職員と話し合い、方針共有のもと取り組んできた。今後もこのような取り組みが継続できるよう看取り介護についての講話を、協力医療機関の医師よりしていただくことも考えている。		
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	利用者の誇りを大切にする「言葉」と「態度」に重点を置き、表情の変化、態度の変化から職員の対応が適切であるか汲み取るようにしている。個人情報(記録等)は、フロアの中央の机の上で管理しており、面会者等の目に触れやすい場所にある。	○	利用者のプライバシー(利用者の個人情報の書類等)は、他者の目に触れず管理が徹底できる場所で取り扱えるよう工夫されるよう期待する。
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	大まかなホームの時間の流れはあるが、食事の時間や入浴の希望、買い物や帰宅要望など、その利用者のその日の希望を大切に柔軟に対応を行っている。		

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>(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	その土地で採れる野菜や季節に応じた食材を中心に、その年齢や土地に馴染みのある食事ができるよう取り組んでいる。利用者の能力に応じた配膳や下膳等にも参加をしていただき、家庭的な雰囲気職員も一緒に食事をしている。		
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	基本的に週3回曜日を定め、午後に1人ずつ入浴できるよう準備し対応しているが、時間等それぞれの希望も取り入れている。就寝前の入浴習慣のある方には、希望がかなえられた対応をしている。		
<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	雑巾縫いの得意な利用者には縫っていただき事業所で活用したり、洗濯物を畳んでもらったりと役割を持ってもらっている。また、歌の好きな利用者には歌う機会や聴いていただく場を設けている。月に1度は外出や外食をしたり、家族も参加の忘年会を開催して気晴らしの支援をしている。		
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	事業所には芝生の庭があり、自由に外に出て外気浴等ができる。地域にはりんご園やぶどう園等があり、月に1度は外出の機会を取り入れている。ドライブや外出支援は希望に添い、都合が合えばその当日出かけることも可能である。		
<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	平屋造りを有効に活用し、職員が全体を観察し見守ることで、利用者の安全に配慮している。基本的に玄関には鍵をかけず開放しており、利用者が外に出るときには、声をかけて戸外へ出るよう日頃からお願いしたり、出た場合でも同行して対応している。		
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	1年に2回(春、秋)消防署の協力を得て、避難訓練を計画し実行している。今年度からは、毎月15日に事業所で自主的に避難訓練を実行している。消火訓練と救急救命、安全誘導、緊急連絡ができるよう取り組んでいる。運営推進会議と合同で訓練を行うことで地域の方に参加してもらえたが、今後は地域の消防団にも協力を得ようと考えている。		

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	献立は利用者の嗜好に配慮しており、日々の申し送りや記録を活用して、その時の利用者の体調や嚥下、咀嚼力も考慮して柔軟に取り組んでいる。食事量の記録や水分摂取量のチェックも、必要な利用者には行い把握している。今後、地域資源(町役場、保健所、医師)等への栄養バランスの相談も活用した取り組みも考えている。		
(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	玄関や庭先には植木や花が植え込まれ、管理者宅と地続きの芝生の庭も、居間の掃き出し戸から眺めることができ、季節感と開放感が感じられる。交流の場には地域に咲く草花が飾られ、各居室から出てすぐにテレビを囲んだソファや椅子があり、1人の空間と共有空間の行き来がしやすくなっている。		
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	利用者の馴染みの家具やテレビを持って、入居ができる。希望のある利用者にはベッドでなく布団を用意したり、夫婦で利用している利用者には夜間同じ居室で休めるよう配慮したりとそれぞれの利用者が居心地よく過ごせるよう配慮している。		