

## 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	2372101192
法人名	有限会社 グループホーム縁
事業所名	グループホーム縁
訪問調査日	平成 19 年 9 月 21 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 8 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19年 10月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372101192		
法人名	有限会社 グループホーム縁		
事業所名	グループホーム縁		
所在地 (電話番号)	岡崎市十王町1-54 (電話) 0564-21-2122		
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19年9月21日	評価確定日	平成19年11月8日

## 【情報提供票より】(平成19年9月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年 7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	7人, 非常勤 3人, 常勤換算 8.05人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	実費	
敷金	有( 円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 500,000円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	450 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	月額			

### (4) 利用者の概要( 9月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名	
要介護1	1 名	要介護2	0 名			
要介護3	3 名	要介護4	4 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	86.4 歳	最低	78 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	長谷川医院、内田歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

看護師経験を持つ管理者(法人代表)が、地元の産院を改造してホームを開設してから5年の歳月が流れた。縁でつながる人と人との出会いを大切に、ホーム名は「縁(えん)」である。設立記念日には、毎年管理者から職員一人ひとりに対してプレゼントが贈られる。管理者のポケットマネーからの出費であるが、日々のケアに対する管理者の心からの贈り物であろう。職員の定着もよく、利用者の認知症レベルは低下しているものの、現場では安定した介護が続けられている。数年前には日本福祉大学との共同チームでターミナルケアの実践研究を行い、各地で事例発表を行った。これらのことから、このホームを終の棲家と望む利用者・家族も多い。利用者・家族とホームが固い「縁」で結ばれたホームである。

## 【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)
	<p>前回評価での要改善指摘(2件)は、ケアマネジメント(アセスメントの記録不備)と、個人情報に対する分書類の不備及び関連教育の未実施であった。それぞれ前向きに対応されており、改善のために改訂(変更)された書式も確認できた。</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>今回の自己評価は、週1回のカンファレンスや月例の会議で聞き取った職員の意見や考え方を参考として、管理者と計画作成担当者でまとめ上げている。今回は、職員の自己評価への関与を深くされ、職員の新たな改善の気付きや個々の課題の認識へとつなげていただきたい。</p>
重点項目	<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ヶ月に1回の運営推進会議が定期的で開催されている。行政の担当者(市介護サービス課の職員、包括支援センターの職員)も必ず1名は出席され、地区の総代や利用者の家族を含んで活発に討議が行われている。議事録も詳細に記述されており、話し合われた内容が手に取るように読み取れる。外部評価の結果についても、内容の検討と今後のモニタリング機能に期待したい。</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>家族がホームに対して意見や要望を、思いのままにつたえる雰囲気ができている。終末期のケアをこのホームにまかせようとの思いをもった利用者や家族が多く、信頼感の厚さを物語っている。家族アンケートには、感謝と称賛の言葉が連なり、苦情やクレームの類は全くなかった。</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>加齢に加え認知症レベルの低下により、外出機会が減少しているのは事実であるが、可能な範囲で地域イベントに参加をして地域との係わりを保っている。開設して5年の歳月が流れ、地域においてもホームの存在が周知されてきた。認知症に関する問い合わせや、家族の介護についてのレクチャーを求める相談も増えている。</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	ホームの独自性をもった理念を掲げようとの意向から、分かりやすい口語調の理念が作成され、事務室にも掲示してある。また、入所の手引きの中でも、利用者が地域と係わりをもって普通の生活をしていくことを支援する趣旨が述べられている。		
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	管理者の強い思いでもあるホームの理念は、会議の場で伝えられるというより、むしろ介護の現場で実践を通して共有化が図られている。存在感の大きい管理者の一挙手一投足がOJT教育としての役割を果たしている。		
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	開設から5年が経過し、しっかりと地域に根をおろしている。認知症に関する地域住民の相談を受けたり、地域のイベントに積極的に参加をするなど、交流は多岐にわたっている。		
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	毎週開催されるカンファレンスや月例の会議で集めた職員の意見や考え方を、管理者と計画作成担当者が合議して自己評価票にまとめ上げた。外部評価実施後には、改善テーマを決めて取り組むようにしている。		職員にも自己評価の一部を担わせることにより、新たな改善の気付きや自らの課題の発見が可能となり、ホームの提供するサービスの向上につなげることができると思われる。自己評価プロセスの検討を望みたい。
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2ヶ月に1度、定期的で開催されている。地区の総代や行政の担当者(市介護サービス課職員、地域包括支援センター職員)も、どちらか一名は必ず参加しており、活発な討議の内容が議事録からも読み取れた。		会議を膠着化させないために、知見者として提携している医療機関の医師、校区の小・中学校の先生、交流のある寺院の住職、あるいはボランティアグループのリーダー等を構成メンバーに加えれば、さらに幅広い階層からの意見の収集が可能となる。

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	頻繁に市役所に出向いて担当者と意見を交わすほどではないが、運営推進会議に市の担当者が出席することもあり、ホームの情報は正確に伝わっている。市の担当者とは、いつでも相談や意見交換ができる良好な関係が構築されている。		
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	家族の訪問が頻繁にあることから、その面会時に時間を割いて必要な情報を伝えている。情報の的確さや正確さを判断の根拠として、家族からの安心や信頼の声は多い。(家族アンケート)		
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	前項同様、訪問時を利用して家族の意見や要望が聞き取られている。苦情やクレームの類が出た場合には、すぐにホームで話し合いを行って解決策を検討している。		
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(退職)は極端に少なく、利用者にとっては安心感のあるケアが提供されている。職員の退職の場合には、家族にも連絡して状況が説明されており、利用者や家族に不安が生じないように配慮している。		
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	介護の現場で必要となる知識や技術はホーム内でのOJT教育が担っており、外部研修への参加頻度は少ない。		職員個々のキャリア・プランを作成するまでの必要はないが、資格の取得や職員本人の将来を見据えた要望等を把握し、必要な教育や研修の受講機会を確保されることが望ましい。
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	他のホームとの直接的な交流はないが、管理者(法人代表)は県グループホーム連絡協議会の役員を務めていたこともあり、幅広い人脈を持っている。そのためか、ホームには豊富な情報が集まっている。		

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>	<p>定員に空きが出ると、家族の希望ですぐに利用者が決まってしまう(入居される)ため、入居前に馴染みの関係が構築できる場合はほとんどない。しかし、訪問調査日当日、利用開始から1週間の女性利用者が、落ち着いた状態で生活しているのが確認できた。</p>		
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>	<p>加齢や認知症のレベルの低下に伴って、車いすの利用者が増加し、排泄介助や食事介助が必要な利用者が増えてきている。食事自立は2~3名しかおらず、利用者職員との一心同体の食事支援が行われていた。</p>		
<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>	<p>自分の意思や要求を、はっきりと言葉で表明できない利用者もいる。昼食時、そのような利用者に対し、職員は顔の表情や発せられた語気によって利用者の意向を読み取って対応していた。</p>		
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>	<p>家族の訪問時に利用者の状態を説明し、介護計画に関する家族の意見を聞いている。この意見を職員で検討して介護計画に盛り込んでいる。</p>		
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>	<p>6ヶ月毎に行われる定期的な見直しでは、前回計画で立てた目標のうち、達成できなかった目標について掘り下げた検討が行われる。ここでは、新たな課題についての行動計画(内容)が立案される。</p>		

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(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	利用者(本人もしくは家族)の多くは、このホームで終末期を迎えることを希望している。特段の医療行為を必要としない限り、ホームの機能を最大限活かしてホーム(職員)で対応することになっている。		管理者の豊富な経験を活かし、介護教室の開催や、認知症を正しく理解する啓蒙活動への進出に期待したい。
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	提携医が月1回の定期検診に訪れている。この提携医は、認知症に対する知識や理解が深く、入院時に利用する病院とも連携が取れていることから、職員、利用者、家族にとって安心感となっている。		
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	数年前に、当ホームと日本福祉大学との共同チームで「ターミナルケア」の実践研究を行い、その後、各地で事例発表も行われた。利用者、家族の多くはこのホームでの終末期ケアを希望しており、その時期が来れば、提携医とともに最良の方法でケアが行われることとなっている。		利用者の重度化への対応について、ケアの方法や家族、主治医との調整で悩みや不安をもっているホームは計り知れない。貴重な事例研究だけに、適切な公表機会を設けて他のホームの支援となるような活動を望みたい。
. 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	職員と利用者は家族同然の関係を構築しているが、言葉や態度には馴れ馴れしさもなければ、横柄さも感じられない。名前の呼び方一つをとっても、その人その人にあった対応がなされている。		
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	希望や意思を表出できない利用者もあり、職員は難易度の高いケアを余儀なくされている。当然、食事時間にも長短の差が出てくるが、職員は利用者のペースに従って食事支援をしていた。食事場所もテーブルやソファ等、利用者の好きな所が選ばれている。		

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 (すでに取り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	職員も利用者と同じ食事を摂ることになっているが、食事介助に手いっぱい、利用者と一緒に食卓に着くことはできない。家族アンケートでは「食事」に満足感を表す意見が多かったが、事実、当日の昼食は大変美味しいものであった。		
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	車いす利用者や介護度の進んだ利用者が増え、一人当たり要する入浴介助の時間についても増加の傾向にある。あらかじめ入浴日が決められており、それに沿って入浴支援が行われている。		希望入浴に対し、前向きに検討が進められているとのことであり、ぜひ実現されるよう望みたい。入浴頻度を季節で変更したり、入浴時間帯をどこどこに設定するかの検討も必要と思われる。
(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	家族や関係者から過去の生活歴や趣味を聞き取り、以前の生活の延長としての支援を目指している。しかし、認知症レベルの低下した利用者への対応に要する時間が増えており、利用者個々に役割を与えたり趣味を活かす活動に費やす時間は少なくなっている。		認知症レベルの低下や身体機能の低下等を原因として、外出や活動意欲が薄れてくる。その対策として、利用者の元気なうちから役割や責任感を与えることがあげられる。現在、まだ下膳や洗濯物たたみ等で力を発揮している利用者が、継続して役割を担えるよう期待したい。
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	車いす利用者の増加に伴い、以前と比較すれば、結果として外出頻度は少なくなっている。しかし、様々な工夫で利用者を外へ連れ出そうとの取り組みが見られる。車での外出も増えているが、その場合でも男性職員2名の存在は大きい。		
(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	職員は鍵を掛けないケアの重要性を認識しており、徘徊癖のある利用者であっても、極力施錠しないケアを心がけている。		
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	防災訓練や避難訓練が定期的に行われている。地域を巻き込んだ訓練には至っておらず、夜間を想定した避難訓練も実施されていない。		夜間の災害発生時には、地域住民の協力が不可欠である。運営推進会議での検討事項として、ぜひ、訓練の実現を望みたい。

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	摂取カロリーの把握や水分補給量については記録として残されていないが、食事量については利用者毎に毎食の記録が取られていた。		
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	産院を改造してのホームゆえ、機能面では不十分な点もみられる。それを補うべく、ソフト面で様々な工夫や取り組みが行われている。ホームのあちこちに季節の花が活けてあり、訪れる者の心を和ませてくれる。		
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	入居歴の長い利用者に居室には、様々な生活用品が持ち込まれており、ここを「終の棲家」と望んでいる気持ちがあくみ取れた。産院の病室を改造したどの居室にも、家族の写真が定番のように飾ってあった。		