

# 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	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
II. 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
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	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
IV. 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2373100912
法人名	有限会社 ウェルケア
事業所名	グループホーム でんばあく
訪問調査日	平成 19 年 9 月 12 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 27 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 19年 10月 25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373100912
法人名	有限会社ウエルケア
事業所名	グループホームでんばあく
所在地	安城市横山町石ナ曾根175 (電話)0566-73-0566

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1-11-16		
訪問調査日	平成19年9月12日	評価確定日	平成19年11月27日

## 【情報提供票より】(19年 8月 31日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 3 人, 非常勤 15 人, 常勤換算 7 人	

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	3階建ての	2階 ~ 3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)	65,000 円	その他の経費(月額)	55,700 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有)130,000円	有りの場合 償却の有無	有	
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	840	円	

## (4)利用者の概要( 8月 31日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	7 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 82.3 歳	最低	75 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	安城更生病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅地に建てられた“グループホームでんばあく”はその設計のいたる所に細やかな配慮がなされている。高齢者福祉に熱意を持って取り組む管理者のもと職員も利用者に温かく接している。テレビの視聴のみに頼らない取り組みをしたいとの強い思いから、利用者一人ひとりの希望や意見を尊重し、思い出の歌や思い出の場所、思い出の人などについてコミュニケーションを図りながら行った聞き取りの結果はケアに活かされている。日々の生活を大切に、利用者は皆ゆったりと思い思いに一日を過ごしながら生活の中にそれぞれ自分の役割を見出し、できることを行っている。今後はさらに地域との連携を高め、地域における福祉の拠点となるよう期待したい。

## 【重点項目への取り組み状況】

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)
	初回外部評価である。
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)
	初回自己評価ということで今回はほとんど施設長が作成したが、今回の自己評価及び外部評価によって改善すべき点を見直して行こうとする姿勢が伺えた。
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)
	運営推進会議の出席者は、地域住民代表として町内会長、民生委員、市の職員及び家族、利用者であり、それに職員が加わる。直近の会議内容はホームの現状報告や地域の単独世帯等被災時要支援高齢者に対する支援方法についてであった。ホームとして、地域に対する何らかの貢献ができないだろうかという要望が出されたことについて、今後の課題として取り組む予定である。
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)
	「グループホーム便り」はないが家族の来訪時には積極的に声をかけて利用者の日頃の暮らしぶりや体調などについて報告を行っている。また家族から苦情や意見、要望を言ってもらえるように 雰囲気作りには特に留意している。金銭管理についても家族の来訪時に報告できる体制作りが望まれる。
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)
	運営推進会議を行うようになってからは徐々に地域に認識されるようになり、一部の隣人から野菜をいただくこともある。また近所の子供たちが遊びに来たり、踊りのボランティアグループの訪問も受けるようになって利用者の楽しみとなっている。今後ますますホームへの理解が深まるよう、認知症に対する理解や啓発の場を作っていくことを期待したい。

## 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	ホームの理念として「現代社会を支えてこられた高齢者への謝意を込めて支援します」としている。認知症になっても、認知症であっても、地域の中で安心してあたりまえに暮らすことができるような介護サービスの実現を目ざしている。	○	地域密着型サービスへの移行に伴い、今後はそれに沿った内容も含まれるよう検討、追加されることを望む。
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	理念についての日常的な話し合いの機会はまだもたれていない。	○	職員はそれぞれが利用者に対して温かく接しているが、理念を十分意識し共有しているとは言い難い。職員全員で再確認のうえ理念の共有と実践への取り組みを望む。
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	自治会には加入しており町内行事の清掃などには町内住民と一緒に参加している。また近所の子供達がホームへ遊びにきたり近隣からの野菜のさし入れなど地域との交流ができて始めている。	○	ホームの設立から3年が経過し運営推進会議の開催とともに少しずつ地域の行事への誘いもくるようになった。今後益々地域との交流が深まるよう体制の構築に尽力されたい。
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	職員は以前県のセルフチェック表を作成した際に関わっており、今回はその資料をもとに施設長が自己評価表を記入した。従って職員全員が自己評価の意義はよく理解できている。	○	次回からの自己評価においてはぜひ職員全員で取り組まれたい。
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	8	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	二ヶ月毎の運営推進会議開催によりホームのことが地域へ認識されるようになってきた。この会議を地域の理解と支援を得る為の大切な機会のひとつとして取り組んでいる。		

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)
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	定期的に市の担当者のもとへ出向き情報交換を行っている。また市からは介護相談員が月に一回程度ホームにおいて入居者と話す機会を設けている。	○	運営推進会議で取り上げる内容や運営上の課題については、今後も市と相談しながら情報の共有化に努められることを望む。
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	請求書の送付時に日常の様子や医師の健康チェックの結果などについてコメントを送っている。	○	「ホーム便り」を構想中とのことである。日々の暮らしぶりなどを掲載してぜひ発行していただきたい。また金銭出納表を明確なものにして定期的に家族に報告されることを願う。
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	家族の訪問は頻繁であることから気軽に意見や意向を話せるように取り組んでいる。把握した家族からの声は記録するとともに職員で共有している。		
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	職員の異動は最小限にとどめている。馴染んでいる人との信頼関係を大切に生活が出来るように日々取り組んでいる。	○	やむを得ない職員の勤務交替によって生じる利用者へのダメージを防ぐための手段や配慮について、職員間での検討を望んでいる。
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立て、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	市が主催する研修や認知症関係の研修に交代で参加している。最近では自己学習として職員全員で認知症に関する本を読みレポートを提出。職員の資質向上に向けて取り組んでいる。	○	職員全員が地域密着型サービスについての理解を深めるためにも、職員の能力に応じた研修計画を立て、参加されることを望む。
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	安城市内のグループホーム部会が二ヶ月毎にあり参加している。同業者との情報交換を行い、ホームを相互訪問して交流を図っている。	○	今後、相互間での研修も検討されている。全職員が交代で交流の場が持たれることを望む。

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>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	入居希望があればまず本人と家族によるホームの見学を実施、次に職員が訪問して面接を行い、意向を再度確認して納得・合意のうえで入居決定が行われる。入居後は出きる限り声かけをして一日も早くホームの生活に馴染めるような雰囲気作りに努めている。		
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、人生の先輩である利用者に敬意をもち、ともに過ごし支えあいながら、信頼関係を築いている。		
<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>					
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	利用者にてできる限りより添い、日々の表情の観察や言動によって積極的に意思の疎通を図ることによって、一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。言い換えれば、テレビが一日中つけっぱなしという状況を作らないように心がけ、コミュニケーションを大切に利用者に接している。		
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	入居時に本人や家族の意向を聞き介護計画に反映させているが、その後においては家族からの要望が反映されにくいようである。	○	利用者は加齢とともに状況変化が起こりやすいことからできるだけ早く本人、家族、必要な関係者と話し合い、ケアプランの作成に役立てられるよう希望する。
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	必要に応じて家族とは連絡を取り合っており、緊急時においても家族や主治医と連絡を密にして対応している。しかし介護計画の見直しにまでは至っていない。	○	状況の変化に応じて介護計画の見直しを行いそれを職員全員で共有することでよりよい支援につなげていかれるよう希望する。

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 (すでに取り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	併設のデイサービスの行事やレクリエーションに共同参加して交流を図ったり、緊急時の連携・支援の体制が築かれている。同法人では来年度より小規模多機能型居宅介護を開始する予定である。	○	今後近隣の高齢者がデイサービスや小規模多機能型サービスを永年馴染んだ環境で活用されることを期待したい。
<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し、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	ホームの協力医院の医師により、利用者の必要に応じて月に1,2回程度の健康チェックが行われ、また緊急時の体制も整えられている。		
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	以前、家族の希望によりホームで終末期を迎えた事例がある。重度化に際しては家族や本人の意向を踏まえ、医師と職員の連携により、随時本人の意思の確認をしながら対応している。	○	終末期の対応についてはホームの方針やマニュアルを定め、利用者やその家族、病院、職員などで話し合い事例発生に備えられることを望む。
<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	職員は利用者一人ひとりの誇りやプライバシーに十分配慮しながら接しており、個人情報保護についてもよく理解している。		
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し、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	食事は昼と夜は全員そろって摂るが朝食に関してはそれぞれが起きてきた人から摂れるようになっており、個人のペースを大切にしてその人らしい日々の暮らしを支援している。		

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 (すでに取り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	半月は業者による献立と食材を利用、あとの半月は職員と利用者で献立を考える。業者の献立が参考になることも多い。職員と一緒に食事はせずさりげなく介助しながら見守っている。	○	職員は食事介助にあたるだけで一緒には食べない。職員が兼食を兼ね交代でも一緒に食事を楽しむことができるよう検討を望む。
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	入浴は週5回13:30～16:00までとなっている。入浴の拒否があれば別の職員が声をかけて気分転換を図るなどの工夫をして保清への支援を心がけている。	○	利用者の希望があれば、夜の入浴も可能にする体制を検討中であるとのことなので、是非実現されたい。
<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	デイサービスの利用者と一緒に習字、カラオケ、外出などを随時行っている。また調理や片付け、モップかけなど利用者の意思を尊重しながら声かけを行って生活意欲を高めるよう取り組んでいる。	○	一人ひとりに合った役割や楽しみごとを本人とのふれあいの中から見つけ、日々の暮らしにおいて益々楽しみや張り合いが増えるような働きかけを希望する。
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	天気のよい日は庭に出て日向ぼっこを楽しんだり、近辺の散歩や買物などの外出支援を行っている。		
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	居間の鍵は日中はかけていないがエレベーターはナンバーロックされている。外出したい人には一緒に付き添い安全確保に努めている。		
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	非難訓練はまだ実施していないが消防署の指導のもと10月には行う予定である。	○	緊急時に迅速かつ安全な誘導が行えるよう定期的な避難訓練の実施を期待したい。また訓練を通して地域との協力体制が築かれるよう努力されたい。



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	摂取量は食事、水分ともにチェック表に記入し職員が把握している。一人ひとりの状況に応じ刻み食やミキサー食が提供されている。		
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	各ユニット毎に共同部分のソファやテーブルなどが利用者の状況にあわせて配置され、居心地よく過ごすことができるよう配慮されている。装飾品や備品も家庭的なものである。		
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	それぞれの居室には、本人の趣味や好みの家具と共に仏壇などが持ちこまれ馴染みのある生活しやすい環境づくりがされている。		