

# 1. 評価報告概要表

作成日平成19年8月24日 E

## 【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 1070400450
法人名	有限会社 グループホームよろずのさと
事業所名	グループホームよろずのさと
所在地	群馬県伊勢崎市茂呂3973-3 (電話) 0270-21-8868

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19年8月8日

## 【情報提供票より】(H19年7月18日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 9月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	11 人 常勤 8人, 非常勤 3人, 常勤換算 7.2

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	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)	52,000 円	その他の経費(月額)	日用品費 レク費等	
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	250 円	昼食	300 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(7月18日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	9名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	2名	要介護4	0名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 86.4歳	最低	74歳	最高	93歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	石原医院
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

主要道路に近い住宅地に立地し、近くには公園や小学校がある。ホーム入口にはベンチが置かれ、買物帰りの方や小学生が腰掛け休まれたり共有できる場所になっている。管理者が、親の介護経験から介護に対する強い思いをもってホームづくりをしている。良く食べ、良く動くことを大切にし、散歩や買物は日常的に行い、車を使つての外出の機会も多い。家族参加での一泊旅行も交流が深まった行事となり、思い出の写真はホーム内に飾られ、利用者・家族・職員との会話にもものぼりなごやかな雰囲気をつくっている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>研修報告書作成と職員間での共有、苦情、相談窓口担当者の明示等、前回評価での改善課題は改善されている。運営推進会議は試行錯誤しながらも軌道にのってきている。</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、自己評価を実施する意義を理解しながら、職員の入れ替わりもあった為、経験のある職員が中心となつて行い管理者とともに作成した。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議では、ホームの日々の様子やサービスの実際を伝え、参加者の区長、民生委員、家族、市職員には、ホームについての理解を促している。また会議の場を火災時の避難訓練として活用し、利用者の非難誘導をすることの実際を体験する機会を設けた。</p>
重点項目③	<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>苦情・相談窓口は書類に明示し、家族に分かりやすく説明している。面会時には近況を伝えながら、面会の少ない家族には手紙で意見や要望を聞き出すようにし、運営に反映している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に入会し、地域の行事にも出来るだけ参加している。民生委員の会議ではホームの説明をしたり、ホーム主催のコンサートに招待したりと働きかけをし、交流に努めている。毎日散歩に出かけているため、近隣の方々も理解し見守ってくれている。</p>

## 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	管理者自身が親の介護経験を通して、介護に対しての強い思いをもっており、「尊厳をもって個性を大切にす」と言う言葉を理念として掲げ、パンフレットにも明記し日々介護に当たっている	○	地域密着サービスの役割を考えながら、地域の中で、その人らしく暮らし続けることを支えるケアへの具体的なイメージを取り入れられることを期待する。
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	新人職員には、管理者及び指導する立場の職員から「理念はケアの原点である」ことを、入職時と入職後の介護場面で伝えている。その他の職員にも日々の介護場面や職場会議の中で理念に立ち戻り、問題意識をもち、より良いケアサービスの実践に取り組んでいけるように話し合っている。		
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	地域の自治会に加入している。地域の七夕祭りや、散歩コースとなっている公園に出かけ近所の方と会話をしたり花を頂いたりしている。民生委員の会ではホームの説明をしたり、ホーム主催のコンサートに招待したりと交流に努めている。		
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	昨年度の外部評価結果については、職場会議の中で職員全員で共有し、改善に取り組んだ。今回は自己評価を実施する意義を理解しながら経験のある職員が中心となり管理者とともに作成した。		
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	運営推進会議には、区長、民生委員、家族、市職員2名の参加で開催している。ホームの日々の様子やサービスの実際を伝え、ホームの理解を深めてもらっている。自己評価、外部評価についても報告を行い、意見をいただいている。		

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)
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	市職員の交代もあるが、運営推進会議で顔なじみとなり徐々に関係が築けている。市には、ホームでの処遇困難事例の相談に行き助言を頂いている。包括支援センターに認知症の講習会等を行いたいと市に働きかけているが、今のところ実現されていない。	○	認知症グループホームを多くの人に知らせ理解をしてもらうためにも、今後も根気強く市に働き掛けを続け、講習会等の開催が実現されることを期待する。
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	ホーム便りの発行に当たっていないが、月1回の請求書発行時に家族に向けて利用者の近況を書き、報告している。また家族の面会時にはホーム内に掲示してある写真を見ながら近況を報告している。状態に変化があればその都度電話で報告し、連絡を密に取っている。利用者が買い物をした時はホームの立替で購入し、請求、領収書を家族に発行している。		
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	苦情・相談窓口は、ホーム内及び外部の窓口を書類で掲示し家族に説明をしている。面会時には、家族から意見や要望を聞き出すように努め、出された意見、要望は運営に反映している。		
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	新入職員は、馴染みの職員と一緒に介護を行いながら利用者との関係を作っている。異動、離職時に特別な配慮は行っていない。	○	職員の交代による利用者のダメージ、家族の不安等配慮し、交代前後の説明や対応の仕方を検討されていくことを期待する。
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	職員の経験段階に応じて、職員の希望または管理者からの支持により、内部、外部研修を受ける機会を確保している。研修終了後は、報告書を作成し、会議の場で研修報告を行い職員全体のレベルアップに努めている。		
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	ホームでは年2～3回の連絡協議会の交換研修には職員を計画的に参加させ、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通して、サービスの質の向上に取り組んでいる。新しい記録書の作成方法を取り入れるなど、研修での学びを職場で生かしている。		

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>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	入居前には、本人・家族にホームの見学をしてもらっている。事前の情報からアセスメントを行い、入居後3ヶ月は徐々に雰囲気馴染めるよう、家族と連携を取りながら意識的にその人に関わるように配慮している。		
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	利用者一人ひとりのこれまでの経験を理解し、看護師だった方にはその対応の仕方や、歌や書道などを職員が教えてもらう場面づくりをしている。ソファー拭き、モップかけ、洗濯物干し、洗濯たたみ等一緒に行ったり、家庭菜園で収穫した野菜等を食材にし、お互いが協働し和やかに生活出来るよう努めている。		
<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	一人ひとりの生活歴や、取り巻く環境の情報をアセスメント用紙にまとめるとともに、入所時や面会時には本人及び家族から希望を聞き出すように努めている。家族の声を聞くと安心する利用者には、家族に同意を得て電話をかけるなど一人ひとりの希望や思いを実現できるよう支援している。		
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	本人、家族の希望を取り入れたアセスメントをもとに、面会時の家族との会話から、歩行や排泄等についての意見を聞き取り、職員間で話し合い、計画に反映している。計画は作成後家族に説明し、同意を得て署名をいただき家族に渡している。		
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	月1回の職場会議では、利用者一人ひとりの最新の情報、気づき等を話し合い、同時に、介護計画の見直しがされ、会議ノートに記録しているが、介護計画書は、6ヶ月、1年の期間で書き換えられている。	○	実際には月1回、利用者の状態をモニタリングしているので、その内容を計画と合わせ、介護計画書に反映するよう計画追加、変更することを期待する。

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					
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	行きつけの美容院や、協力医療機関、歯科や耳鼻科受診時への送迎、付き添い等の支援を行っている。		
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	本人、家族の希望により、かかりつけ医を決めている。ホームの嘱託医を希望される方には、家族と相談の上、送迎や診察の付き添いを行い、面会時や電話で家族に報告を行っている。		
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	利用者・家族の意見を重視して、繰り返し話し合いをして、ホームの体制でできる限りの対応処置を確認し共有している。現在は、重症化や終末期には、複雑な医療処置を受けることが可能な病院等の対応を考えている。		
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	利用者の個人情報保護について、契約書に明記し利用者に説明をしている。職員間では、実際のケアの中で一人ひとりの尊厳を守ることの心構えを確認している。		
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	ホームとしての1日の流れは決まっているが、本人の体調や気分に応じて寝坊をしたり、朝、新聞等を見て話題に挙がっている場所へ行きたい希望があると出かけたり、散歩や買物が出来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	家庭菜園で取れた野菜を献立に取り入れ、野菜の皮むきなど出来ることを利用者とともにやっている。職員は利用者とともに食卓を囲み、会話を楽しみながら介助をしている。時には外食に出かけたり、お弁当を外で食べたり、お正月やお節句などの季節ごとの食事を食べることの楽しみを支援している。		
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	週3回の入浴の機会を設けている。進んで入浴される方は少なく、「皆がいい湯だったといってるから入りましょう」と、声かけをしながら入浴を促している。状況に応じて、シャワー浴や足浴の援助を行っている。		
<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	アセスメントシートを基に利用者の生活歴を把握し、野菜作りや収穫、掃除、洗濯物たたみ、踊りなど得意なこと、出来ることを楽しみながらして頂く場面をつくり支援している。		
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	毎日の散歩は日課になっていて、その際近所の方に花を頂いたり等楽しみもある。また新聞広告で見た観光地の話を基に、利用者と相談して買物、ドライブ、外食に出かけたり、家族一緒の一泊旅行を実施するなど外出支援に努めている。		
<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	日中、玄関の鍵はかけていない。出入りにはセンサーのチャイムがついているが、それに頼ることなく、利用者の行動から読み取り、対応している。毎日のように散歩をしているため、近隣の方も理解してくださり、声かけや必要な連絡や電話をしてもらえる関係が築かれている。		
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	緊急時の連絡網は整備され、電話の設置された場所に掲示されている。運営推進会議の場で、火災時の避難訓練を実施し、参加者に車椅子介助をしながらの避難を体験してもらっているが、消防署、警察署を訪問し、災害時の協力依頼はしているが、災害に備えた備品等が準備されていない。	○	災害の発生に備えて、食料や飲料水、排泄に関するもの、寒さをしのげるような物品等を準備しておくことが望まれる。

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)
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、季節のものを取り入れ、栄養士が作成している。一人ひとりの咀嚼能力に合わせた調理方法を検討し、とろみ食等も提供している。食事、水分摂取量は個々に記録され、把握されている。		
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	ホーム内は、バリアフリーとなっている。床はワックスが定期的にかけられ清潔が保たれている。玄関や廊下にソファが置かれ、食堂兼居間には畳スペースがあり、落ち着いて過ごせる場所作りがされている。		
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	自宅で使用していた箆笥や仏壇等馴染みの品に囲まれた居室作りがされている。思い出の写真や手作りの日めくりカレンダーが飾られ、心地よく過ごせるよう配慮されている。		