

# 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	2374500599
法人名	株式会社 ボーベルカンパニー
事業所名	グループホーム ひだまりの家
訪問調査日	平成19年9月5日
評価確定日	平成20年1月25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20年1月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2374500599
法人名	株式会社 ポーベルカンパニー
事業所名	グループホーム ひだまりの家
所在地 (電話番号)	愛知県尾張旭市旭ヶ丘町旭ヶ丘5756-2 (電話) 0561-53-8700

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	愛知県名古屋市昭和区鶴舞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5日	評価確定日	平成20年1月25日

【情報提供票より】(19年6月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 11 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	19500円~(水道光熱費他)	
敷金	有( ) 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(6月30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	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 85.1 歳	最低	73 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	宏和会 あさいクリニック 浅井病院 名古屋デンタルサポート(訪問歯科)
---------	-------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街のはずれに位置し、木々に囲まれた広い敷地に別荘のような趣を感じるホームである。日ごろの気ぜわしい日常から離れ、何とものんびりとできる環境は、利用者・家族にも大変気に入られているようである。ホームを支える管理者・職員間の信頼関係は厚く、管理者の「思い」を反映した理念・方針を共有する事で、職員の業務に対する意識・意欲向上を図り、「やすらぎのあるわが家」をソフト・ハード両面で維持している。また、見事なのは職員の離職率の低さであり、開設から現在までほとんど職員の入れ替わりは無く、直近の2年間で2名の退職という、まさに管理者と職員の信頼関係を裏付ける事実がある。管理者に職員確保のポイントを尋ねると、「職員の感性を尊重し、規律に縛られず、柔軟性を持って自らが楽しむ事を伝える」との回答があった。「介護職を長く続ける事こそが情熱であり、継続する情熱とは肩の力を抜いた自然体であると思う」と微笑む管理者に、真の介護精神を感じ、感銘を覚えた。

## 【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)
	前回評価では、主に、行政・地域との関係確立に課題が感じられたが、今回評価では、運営推進会議を活用し、積極的に地域との交流を考えるホームの姿勢があり、開設4年目の余裕を感じる事ができた。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者は自己評価を有効に活用しており、結果を職員間で検討し、結果から得られた改善課題・問題点は職員全員で改善に向けて継続的に取り組んでいる。
重点項目	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)
	概ね2ヶ月に1回、運営推進会議を開催し、ホームの活動報告・活動予定報告を行っている。メンバーには民生委員・自治会の方の参加もみられ、地域との交流に活かしている。また、会議での検討内容・課題についてはホーム全体会議等で周知し、サービス向上に繋げる体制がある。
重点項目	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)
	ホームの苦情窓口のほかに、市などの第三者窓口を設け、家族の意見・要望の聞き取りに努めている。家族からの意見は職員間で検討し即時対応を実践し、改善に向けての取り組みに反映させている。また、家族とのより良い関係作りに努め、信頼関係を深める取り組みを継続し、家族がホームに対して意見・要望・希望を伝えやすい雰囲気・体制作りを推進させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	利用者の地域・近隣への散歩時・外出時等の声かけ、訪問・見学の受け入れ等、日常生活の中での交流に努めている。また、地域イベントへも積極的に参加しており、地域の方との馴染みの関係作りに努めている。また、運営推進会議を活用し、民生委員・自治会との交流を図り、地域とのネットワーク形成にも努めている。

## 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>. 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	管理者は、地域密着型サービス事業所としての理念(「我が家のようにくつろげる、安らぎのある生活を支援する」)を謳い、「思い」をユニット名『やすら樹』『くつろ樹』として表現し、玄関・リビングに掲示している。		
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	理念を玄関に掲示し、各ユニットの理念はリビングの見やすい場所に掲示する等、日常的に意識を高めることにより介護方針の共有を図り、理念・方針の実践に努めている。		
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	利用者の地域・近隣への散歩時・外出時等の声かけ、訪問・見学の受け入れ等、日常生活の中での交流に努めている。また、地域イベントへも積極的に参加しており、地域の方との馴染みの関係作りに努めている。		
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	管理者は、自己評価を活用し、ホームの改善点を見出している。改善点は職員間で検討し、サービスの質の向上に繋げる努力を継続している。		
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	概ね2ヶ月に1回、運営推進会議を開催し、ホームの活動報告・活動予定報告を行っている。メンバーには民生委員・自治会の方の参加もみられ、地域との交流に活かしている。また、会議での検討内容・課題についてはホーム全体会議等で周知し、サービス向上に繋げる体制がある。		運営推進会議を、ホームからの報告会に留まることなく、認知症高齢者・福祉全般の地域の相談会・勉強会の場となるような検討会にし、ホームと家族・地域との交流の場となる取り組みに期待したい。

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)
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	市役所での事業者会議・担当窓口への書類提出時等、ホームと担当者とが往来する機会は得られている。しかし、共にサービスの質の向上に取り組むまでには至っていない。		管理者は、行政との関係作りの重要性を理解しており、相談・助言等をきっかけに、今後の取り組みの進捗が期待される。
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	家族の面会時に、利用者の近況報告をしている。また、毎月「ひだまり通信」を発行送付し、写真・文章で、ホーム行事・暮らしぶり等の報告を行っている。		
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	ホームの苦情窓口のほかに、市などの第三者窓口を設け、家族の意見・要望の聞き取りに努めている。家族からの意見は職員間で検討し即時対応に努め、改善に向けての取り組みに反映させている。		
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	職員の入れ替わりは極めて少ない。管理者・職員間の信頼関係は厚く、管理者の『思い』を反映した理念・方針を共有する事で、職員の業務に対する意識・意欲向上を図り、離職等の根本的な問題解決・課題解決を推進する事で、利用者が落ち着き、安心して暮らせる環境作り・確保につなげている。		
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	管理者は、職員毎の必要性を考えた研修参加への機会作りに努めている。また、ホームの日常業務を任せることによって職員のスキルアップを図り、介護の質の向上につなげている。		
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	市役所で行なわれる介護事業者会議で地域の同業者との交流を図え、他施設・事業所の見学を行なっている。		同業者との情報交換・情報収集は、ホームの課題・気付き等の発見の早道である事から、今後も密な関係作りへの働きかけが望まれる。また、他事業所を知る事で職員の更なる意識の向上を図る等、サービスの質の向上につながる具体的な取り組みに期待したい。

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)
<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>見学・面談等で利用者・家族の不安に配慮し、繰り返し話し合う事で納得をいただき利用を開始している。利用開始後は、職員が新規利用者がホームに馴染めるように、利用者の話の輪に入り、共に歓談する等、利用者間のコミュニケーションに配慮し、時間をかけて馴染んでいただく工夫をしている。</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</p>	<p>ホームの「ユニットが一つの家族」という方針通り、なじみの関係での支援を実践している。日常生活の中で、利用者の意見を聞き生活の参考にし、季節の風習・料理の味見・作り方・掃除の仕方・片付け方等々、共に行うことで利用者のやりがい支援にもつなげている。</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>日常生活の中で、利用者の要望・意向の聞き取りを行っている。また、本人の意思尊重を第一に考え、生活暦・生活習慣を把握し、利用者の状態に合わせた生活ができるように支援している。</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>ケアプランの定期的な見直しは原則年に2回行われている。そのうちの一回は利用者・家族がカンファレンスに参加する仕組みとなっており、本人・家族の声をケアプランに反映するように努めている。</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>定期的なケアプランの見直しは年に2回を原則としている。その他に、利用者の状態変化時には随時見直しを行ない変化への早急な対応を実践し、利用者の状態に合ったケアプランを立案し作成している。</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(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	法人内には、グループホームのほかに、宅老・有料老人ホーム・訪問介護があり、支援の連携を図り、利用者の求めに応じて対応できる体制がある。また、利用者・家族の要望に対してはホームのできる限りの支援に努めている。		
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	協力医療機関とホームの関係は良好であり、定期的な診察等、受診支援は適切に行われている。また、入居前の医療機関を希望する入居者には、継続して受診できるように、送迎・情報伝達等に配慮しながら家族・医療機関協働で取り組んでいる。		
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・家族の意向を把握し、延命処置等、医療処置には家族・医師の同意書を取り付け、それをふまえた上で職員間で話し合いがなされ、介護方針の共有を図っている。また、利用者の状況を把握し、医師を交えた家族との話し合いを繰り返し行い、双方が納得の行く方針を決定している。		
. 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	職員は、穏やかな雰囲気ですべての利用者に接しており、羞恥心・プライドに配慮した声かけを実践している。利用者の個人記録に関しては事務所で一括管理を徹底しており、個人情報の取り扱いには十分な配慮が見られる。		
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	職員は、利用者の希望・要望にできるだけ耳を傾け、利用者本位の介護の実践に取り組んでいる。利用者からの希望・要望も多く、趣味の支援・日常生活での役割支援等を行っている。		

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)
(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	委託で配食サービスを利用しており、メニュー・カロリー・献立の管理を実践している。また、利用者の希望があれば、おかずの変更に対応し、買出し・準備を一緒に行いながら、食事を楽しむ支援に努めている。		
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	利用者の生活暦・要望・心身の状態に合わせた入浴順番表を作成し、原則それに沿って支援している。ユニット毎・毎日・夕方までの提供があり、入浴拒否等を考慮し、最低週3回の支援を実践している。		
(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	掃除当番・食器洗いなど、日常生活のなかでそれぞれ役割があり、利用者のできる事・したい事での出番を見出している。冬になると編み物を始める利用者・気が向くと縫い物をする利用者・掃除・洗い物等、利用者毎の対応に努めている。		
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	日常的に散歩・買い物等で個別・ユニット毎の外出支援を行っている。また、ホーム全体では花見・遠足などのイベントがあり、利用者の楽しみのひとつとなっている。		
(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	二階建てという構造もあり、安全面の確保から二階部の階段・エレベーターへと続く扉は施錠している。しかし、利用者の外出希望があれば、職員は随時に対応している。ホーム玄関の施錠は行われておらず、内外とも開放的な雰囲気がある。		
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	避難訓練は年に1回行われ、災害時に迅速に非難できるように日常的に利用者の心身の状態の把握に努めている。また、防火については外部セキュリティ会社と契約・連携し、利用者の安全に配慮している。		運営推進会議を活用し、家族・地域の方へ働きかけ、緊急避難の協力体制の確立を提案したい。また、食糧備蓄についても地域ぐるみでの取り組み・体制作りを提案したい。

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・食材料を委託しており、一日を通してカロリーの把握が可能となっている。食事量・食事形態は、利用者一人ひとりの状態に合わせられている。		
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	ラジオの音の大きさ、光の強さは適切であり、心地よい空間となっている。また、ホーム内には季節の花が飾られ、季節感への配慮もある。訪問調査当日の利用者の落ち着きを見ても、ホームの十分な対応がうかがえる。		
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	居室には、馴染みの物品の持ち込みが多くみられ、自宅の居室がそのままの姿でホームに移ってきたかのようなであった。利用者の落ち着ける空間作りへのホーム・職員の配慮、家族の協力が感じられた。		