

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2375700933
法人名	株式会社 アイティーシー
事業所名	グループホーム 福住苑
訪問調査日	平成19年12月21日
評価確定日	平成20年1月28日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ

**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せん。  
 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2月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375700933		
法人名	株式会社 アイティーシー		
事業所名	グループホーム 福住苑		
所在地	知多郡阿久比町大字福住字荒古67-2 (電話) 0569-48-8805		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7A		
訪問調査日	平成19年12月21日	評価確定日	平成20年1月28日

## 【情報提供票より】(平成19年12月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年4月25日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計 18 人
職員数	38 人	常勤 12人, 非常勤 26人, 常勤換算 5人

### (2) 建物概要

建物構造	木 造り	
	平屋 階建ての	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	21,100 円	
敷 金	有( 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(申込金200,000円 一時金100,000円)	有りの場合 償却の有無	(有) / 無	
食材料費	300 円	昼食	450 円	
	夕食	450 円	おやつ	130 円
	または1日当たり 1,330 円			

### (4) 利用者の概要(平成19年12月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	4名	要介護2	8名		
要介護3	3名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 81.5 歳	最低	69 歳	最高	88 歳
協力医療機関名	東ヶ丘クリニック、三井デンタルクリニック				

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

田園地域の高台に平屋建てのホームがある。門を通り玄関を入ると木のぬくもりと落ち着きを感じる広い空間があり、入居者の書いた写経や絵画などが飾ってある。床暖房とエアコンが完備されており、寒い季節にも快適に過ごせるよう配慮されている。一人ひとりの思いを大切に束縛しない支援に努め、近所付き合いを大切に、地域に溶け込んだホームづくりに取り組んでいる。「自分が住みたいと思えるホームを作りたい」という理事長の篤い思いからホームを立ち上げ、本当の優しさとは何かを職員と共に考え、ケアに活かしている。幹部の方の日本舞踊が披露される日もあり、笑顔や笑い声の絶えないホームである。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	全員で改善課題に取り組み、定期的な会議を開催し、スタッフ会議と介護・精神についての内容で議題を分け、分かりやすくした。継続的な研修については忙しい中や少ない職員構成でも勉強のできる環境をつくり、本やインターネットで調べた資料の回覧をしている。
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)
	自己評価については管理者より説明があり、職員一人ひとりが分かることから取り組むように指導された。また、今一度、毎日の業務、生活の見直しの機会、確認として捉えた。職員間で話し合う機会が増えており積極的な情報交換が実施されるようになっている。
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)
	運営会議は2カ月に1回開催している。運営状況の報告や行事報告、行事予定など詳細に報告している。参加者は入居者、家族、福祉課職員、社会福祉協議会職員、民生委員、包括支援センター職員、総合支援センター職員、きずなの会、NPOもやいなど、多方面からある。それぞれの方面からの意見交換が活発にされている。
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)
	玄関には意見箱の設置があり、入居者や家族、また、訪問者からも自由に意見や思いを出してもらえるよう配慮している。家族と職員の関係が良く、双方、話しやすい環境ができている。面会時や電話などで声をかけ、意見や思いに対応している。管理者に相談する内容、現場で対応する内容と判断し速い対応を実施している。
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)
	町内会に加入している。近くの宅老所、小・中学校、幼稚園などと交流がある。学校からの体験学習を受け入れたり、ホームの誕生会に宅老所の方を招待したりと交流を図っている。盆踊り、運動会、クリスマス会、餅つき、絵手紙作りと地域との交流は意欲的に実施している。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	地域の中でその人らしく暮らせるように支援するとは何かを常に考え、「人生は、自分の力を信じて歩いてゆく。人生は支えあって共に歩いてゆく。福の住まう人生を歩いてゆく」の理念と「介護は仁なり」「みんなに優しい思いやり」を事業所独自のキャッチフレーズとしている。		
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	毎日の朝礼で理事長より介護について身近な具体例の訓示があり理念を共有し、日々の実践に取り組んでいる。各ユニットの入り口、スタッフルームに理念、介護のキャッチフレーズが目につく所に掲示されている。「管理者の優しい対応が何よりの指導」と職員からの声もある。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会に加入しており、回覧板の活用を考えている。近くの宅老所、小・中学校、幼稚園などの交流で盆踊り、運動会、クリスマス会、絵手紙作り、餅つきなどに参加している。誕生日会には招待し交流を図り、地域との接点、地域の一員としての自覚を継続している。管理者は、ホーム側から情報提供を発信したいと意欲的である。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	サービス評価の意義とねらいについて全職員が理解して取り組んでいる。理念が日頃の生活に反映されていることが確認できた。また、業務や生活の見直しもできた。職員間での話し合い、伝えたい事が多くなり意思の疎通がよくなっている。毎月開かれるカンファレンスで家族アンケートについても話し合い、改善や対応策に取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は2カ月に1回開催している。参加への呼びかけは、直接声をかけたり、電話、手紙等で積極的に行っている。メンバーは入居者、入居者家族、民生委員、福祉課職員、包括支援センター職員など、多方面から幅広い参加がある。ホームの現状報告や意見交換、情報発信の場となりサービスの向上に努めている。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市町村担当者とは定期的に話し合う機会があり、関係づくりができています。困った事や細かい事柄についてもその都度、担当者と相談したり、情報提供をお互いに行っている。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>介護計画の見直し時や家族の面会時に近況報告、行事案内をしている。心身の変化や医療受診の場合はその都度、また、金銭管理の報告は毎月1回定期的に、手紙や写真と一緒に送付している。職員の異動はほとんどなく、入居者と家族が共に安心できるホームとなっている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>玄関には意見箱が設置されており、自由に意見が出せるように配慮されている。面会時や電話で、意見が出しやすいよう関係づくりに心がけている。大きく取り上げる苦情はなかったが、入居者より「私の話を聞いて！」と一通入っていた事がある。伝達内容の正確さを重視した運営に留意している。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員異動がやむを得ずある場合は、十分移行期間を設け、入居者へのダメージを最小限にする努力をしている。挨拶、笑顔、声の出し方、一人ひとりの思いを大切にしたい優しい対応と理念に基づいた指導を現場で行っている。馴染みの職員は、入居者にのみ優しいのではなく、人として優しさのある対応で職場の雰囲気にも配慮している。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>外部研修はパート職員、正職員の区別なく順番に参加している。参加後は、研修レポートを提出して全職員が閲覧できるようになっている。質問や疑問点については、研修に参加した職員から教えてもらったり、話し合うなど知識を深めサービスの質を高めている。個々に資料を持ち寄って勉強することも実施している。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>社会福祉士会、介護福祉士会、グループホーム協議会に加入しており、2カ月に1回の会議へ参加し、ネットワークづくりや勉強会を通じて、サービスの質の向上に取り組んでいる。疑問や問題が生じた場合は専門職に相談し、間違いの起こらないような取り組みをしている。</p>		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して、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>事前の見学や体験入居をしてもらい、少しずつホームの雰囲気に慣れていただくようになっている。生活をされている入居者の方々にも急激な環境の変化によるリスクを最小限に抑えるため説明し、理解を得るようにしている。健康面への配慮として健康診断を受けていただく方法をとっている。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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>入居者の話に耳を傾け、心ゆくまで聞く姿勢を大切にしている。話の中から生活歴や得意分野を把握し、入居者が主役になれる場面の提供を考えている。礼儀を忘れず、教わる喜びを職員は楽しみにしている。労わりや感謝の言葉は日常茶飯事である。野菜の育て方、草花の名前、お手玉の作り方など笑い合える時間の共有を大切にしている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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>入居者一人ひとりに「何かあったら言ってね」と日々の関りの中で声をかけ、コミュニケーションを大切に、気のすむまで話していただいている。入居者の言葉や表情、日々の行動などから、職員の感じた事を共有し、本人の希望、意向把握に努めている。</p>		
<b>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</b>					
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>入居者の日常的な問題、性格、特性などを考慮しつつ家族の意向も含めて、介護計画作成者とケアマネジャーを含む職員全員で介護計画を作成している。</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>介護計画の期間に応じての見直しはもとより、本人、家族の要望や変化に応じて、現場で実践的な対応ができる介護計画になるよう見直している。最近では、機能低下に伴う区分変更に関連する介護計画の見直しが増えてきている。2ユニット全体のカンファレンスで話し合い、結果が決まれば、翌日から変更する。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>その時々々の入居者と家族の状況や要望に向き合い、必要な支援を柔軟に行なっていくよう努めている。家族の宿泊もできる。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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</b>					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>提携医療機関からの訪問看護、往診、通院、月1～2回の往診歯科などの支援を行なっている。家族の意向により希望の医療機関を利用する入居者もいる。往診歯科医には入れ歯の調節をしてもらい、入れ歯安定剤は使用していない。「時間がかかって、噛める物を噛んで食べてもらって下さい」との助言を受けている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>入居契約時に「入居者の心身の状況が重度化した場合における対応に係る指針」を提示している。早い段階から本人や家族と繰り返し話し合い、その時点における意向確認の機会を設け、方針を確認、共有できるよう心がけている。</p>		
<b>. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>個人情報の取り組みを全職員に徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、安全対策に努めている。親しみながらも個人の尊厳を守り、慎重に言葉を選ぶ習慣を心がけている。介護や誘導の声かけが、目立たずさりげない言葉かけや対応になるよう配慮している。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりのペースを大切に、穏やかな時間の流れの中で、「福の住む家」であるよう、その人らしい暮らしの支援を目指している。玄関外が喫煙場所になっており、晩酌も自由である。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	歯科医から噛めるものを噛む大切さを教えてもらい、刻み食でなく柔らかく調理した食事を提供している。毎日水やりをして育てている大根や芋や地域の方から分けて頂いた果物も食卓に並ぶ。パン作りは作る事も食べる事も楽しみである。皆の好物はアンパンである。パンは地域に振舞う事もある。		
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	花びらや柚子、菖蒲を入れ楽しみをつくって誘い、入浴に対する抵抗感を減らす工夫をしている。風呂嫌いの人でも週2回の入浴を目指し支援している。また、入浴の好きな人は、毎日2回入っている。ゆったりと入浴を楽しめる支援を心がけている。		
(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	畑仕事の好きな入居者には、野菜づくりや水やり、草むしりなどを暮らしの張り合いにしていただいている。毎日何度も風呂に入りたい入居者には、体調を見ながら支援している。掃除の好きな方、写経の好きな方と一人ひとりの楽しみ事を引き出せるよう心がけている。		
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	海や新美南吉記念館の彼岸花を見にドライブに行ったり、蛍観賞、つくし採りなど、ホームの畑に出る事も含め、ほぼ毎日の外出を実践している。天気の良いと近くの公園にもよく散歩に行く。		
(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	門のみ施錠してあるが、玄関等は出入り自由である。付き添いが必要な場合には職員が付き添ってホームの周りを何周も廻る方もいる。		



外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	避難場所は広場、公園と決まっている。非常用飲料水、乾パンなどの非常食は3日分用意してある。トイレ、オムツ類も用意できている。非常時に近隣の住民に協力、支援をしてもらえるよう依頼しており、日頃からの付き合いを大切にしている。		
(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	食事、水分の摂取量についての確認や記録を継続的に行っている。栄養バランスに配慮した食事を提供し、塩分制限の必要な入居者には、味付けを別にするなど工夫をしている。咀嚼力など身体状況に応じた提供方法を実施している。		
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	色、光、影、広がり、音、におい、味、手触り、空気の流れなど、五感刺激への配慮を心がけている。広く明るく柔らか味のある壁面、扉、天井、床のリビングには自然光が入り音楽が流れ、心地よく過ごせる空間となっている。		
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	家具や布団など、入居者が使い慣れた物に囲まれた生活ができるよう、家族にも協力をしていただいている。気に入った作品や家族の写真、人形、花、時計等を、好みの場所に飾りつけたりしている。		

は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。