

# 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	<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
II. 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
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	<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
IV. 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2372501193
法人名	有限会社 富士松
事業所名	グループホーム 輪楽笑Ⅱ
訪問調査日	平成 20年 3月 13日
評価確定日	平成 20年 3月 23日
評価機関名	特定非営利活動法人 『サークル・福寿草』

**○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 3月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372501193
法人名	有限会社 富士松
事業所名	グループホーム 輪楽笑Ⅱ
所在地	愛知県春日井市白山町5丁目8番地6 (電話)0568-52-1719

評価機関名	特定非営利活動法人 『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原一丁目24番地 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成20年3月13日	評価確定日	平成20年3月23日

## 【情報提供票より】(20年 2月 1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・平成	14年	10月	28日
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9	人
職員数	13 人	常勤	5人, 非常勤	8人, 常勤換算 4.5人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
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	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要( 2月 1日現在)

利用者人数	8 名	男性	1 名	女性	7 名	
要介護1	2 名	要介護2	3 名			
要介護3	1 名	要介護4	名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	82 歳	最低	73 歳	最高	90 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	白山外科クリニック・三好歯科・わきた歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高蔵寺の駅から15分の公園と静かな住宅地の中にあるホームはさり気なく地域に溶け込んでいる。グループホーム輪楽笑Ⅱ(わっはっはツー)は平成14年10月に開設、2年前にも同地域に開設している為二つ目のグループホームである。「輪になって楽しく笑って過ごすグループホーム」その名称がぴったりのホーム。それは法人代表者の思いを、ホーム長、管理者、職員がしっかり受け止め、楽しく健康な暮らしを地域に根ざし応援しているからでもある。社協のデイサービス(元気の出る会)へ、毎月第3日曜日に全員の利用者、職員共に揃って参加、地域との交流を積極的に行いながら5年間続いている。その上利用者の受給年金額での生活可能という利用料が低料金ということも大きな特徴である。

## 【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>前回の外部評価の結果、施設については、玄関を可能な限り鍵をしなないことに(現在はチャイムで対応)、特別な事情や状況でない限り今後も努力する考えを持っている。さらに、相談窓口設置の表示については、ガラス戸へ張り、よく目につくようにした。</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>ホーム長と職員全員で勉強会を行った。利用者の立場に立ち、その人の尊厳を守り支援すること、及び常に利用者の状況変化を把握し共有することの大切さを、全職員が自己評価に取り組む中で痛感し、作成した文書をホーム長がまとめあげている。</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>今後は、年度始めに年間計画表を作り、会議のメンバーである町内会連合会長、老人会会長、民生委員、地域包括支援センター、利用者代表、ホーム関係者が、共にその会議へ向けて積極的な意見・提案が出せるようにしたいと考えている。また、行政関係者の理解、支援が必要なものもあり、ホームにおけるケアの実態を市職員と共有するなど、今後の取り組みとして積極的に考えている。</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>ホームでの利用者の様子を入れた写真と近況報告(輪楽笑Ⅱだより)を毎月発行して、家族へ届けている。現金管理については、家族が来訪時(利用料納金時)領収書を1か月分をまとめ、現金出納帳の写しと一緒に渡している。また、訪問時にホーム長や職員へ本音で話にくい意見や思いについて、玄関へ意見箱を置いて自由に投函できるような取り組みにも期待したい。</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>元気の出る会(社協のミニデイサービス)への参加、公園やホーム周辺の美化活動を月2~3回行ったり、利用者と職員で回覧版を隣の家へ持参したりして、できるだけ地域の人たちとのふれあいの機会を多く持つようにしている。</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>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	ホームでは、利用者が地域で楽しく自分らしく暮らし続けることへの支援を行っている。ホームでは、独自の理念を作っており、その理念は、職員への意識づけや利用者本人及び家族にも事業所のケアの方向性を示している。		
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	入社時や月1回職員全員参加による全体会議の中においても、その理念の共有することの大切さを話し合い、実践に取り組んでいる。		
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	元気の出る会(社協のミニデイサービス)へ5年間、欠かさず参加し、地域の対象利用者との交流を大切にしている。保育園の運動会の練習を見に行ったり、地域のクリーン作戦へ参加したり、また近くの公園及びその周辺の美化運動を月2～3回行っている。 地域の夏まつりへ参加したり、利用者と職員と一緒に隣りの家へ回覧板を届け、地域の住民とふれあう機会を持つようになっている。		
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	職員は、評価を活かし、改善点は実践に移されている。また、外部評価により、気づき、新しい方向性を見つけ、ホームで改善していくことができると実感している。		
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	会議内容は手探りの為、経営報告や利用者の生活状況報告に終わり、サービス向上に直結するような具体策の提案が出されていないのが現状である。	○	ホームでは、運営推進会議の回数を増やすと共に、年間計画表を作り、事前に会議出席メンバーが積極的に意見が出しやすい体制にすることを考えており、今後の実現に期待したい。また、行政関係者の理解、支援が必要なものもあり、会議への参加を促すような努力にも期待したい。

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	市の介護保険課へ出向き、代行申請や、家族の相談についてのアドバイスを受けること等、必要な連携は取れている。	○	運営推進会議を通じて、市町村担当者と具体的な運営実態の共有等について、さらに定期的に意見交換できることに期待したい。
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	家族へは、毎月利用者一人ひとりの写真入りの「輪楽笑Ⅱだより」を発行し、個別に利用者の暮らしぶりや健康状態をこと細かに報告している。利用者に関する個々の記録及び金銭管理帳については、家族はいつでも閲覧できるようにしている。		
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	ホームへ家族が来所した折には、ホーム長、職員の方から、その利用者の日頃の生活状況を伝えると共に、家族の思いや苦情を聞き出すように努力している。緊急のことについては毎日のミーティングの中で話し合い、運営に関することは全体会議の中で共有し、ホームの向上に向けている。	○	家族が直接ホームの関係者へ話しにくいことについては玄関へ意見箱を置き、自由に投函できるような体制づくりを期待したい。
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	職員の離職者は今までに少ないが、利用者へのダメージを防ぐためには、常に、介護記録、申し送りノート、業務日誌等により、職員間で情報の共有に努力している。	○	急な異動や離職による利用者へのダメージを最小限に抑えるため、今後も引き続き、職員をチームにして利用者を担当できるように、なじみの関係を作りながら、グループ化して責任強化及びチーム体制作りに努力されることに期待したい。
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	グループホーム連絡協議会主催の研修が、3か月に1回行われるが、その折には必ずホーム長とスタッフがペアで参加し、月1回の全体会議の時、研修内容を伝え検討する機会としている。		
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	グループホーム連絡協議会主催の尾張地区相談会に参加し、ネットワーク作りや勉強会、研修会を行い、サービスの質向上に取り組んでいる。今年度は、ホーム長が会の幹事役に就く予定であり、より一層交流を深める機会に恵まれることになると思われる。		

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)
<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	ホームでは、希望があれば利用者に体験入居してもらい、納得の上でサービスを受けられるようにしている。職員は、家族からより多くの情報を得ながら、利用者が新しい環境になじんでいくことができるように配慮している。また、ホーム長は、その利用者宅へ訪問し、さらに詳しい情報収集に努力している。		
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、一方的な介護にならないように、利用者の持っている能力を把握し、立場、尊厳を大切に、楽しく快適に過ごせるホームを目指して支援している。会話の中で「2月11日は、紀元節だよ」とか、一つひとつのいろはカルタの意味を教えられ、職員は利用者から学ぶことも多い。		
<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	職員は利用者に寄り添い、日常生活をスムーズに過ごせるよう、共に生活する中で本人の希望や願いを汲み取るよう努力している。意志疎通が困難な利用者へは、ジェスチャーで対応している。さらに在宅時担当のケアマネに問い合わせたり、家庭へ出向き家族から聞き出したりしている。		
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	家族の意見も採り入れ、毎月の申し送りノート、介護記録、さらに全体会議での意見交換をもとに、ケアプランを作成するようにしている。そのケアプランのコピーを家族に渡して、来訪時に意見を求め話し合いながら、納得のいくプランにしている。		
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	基本的には3か月に1回見直しをしているが、トラブル発生(転倒し歩行困難)時には、現状に即したプランへ家族と相談しながら、プランの見直しを行っている。また、全介助の利用者について、介護記録、全体会議で話し合いの上、スプーンに食物を乗せて、手を添え、一部介助による食事摂取に向ける等、ケアプランの変更、実践に取り組んでいる。		

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)
<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 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	かかりつけ医については、契 約時に確認している。通院介 助については、基本的には家 族が対応しているが、緊急時 や家族が介助できないときは 、職員が対応したり、提携医 以外への受診も行っている。必 要時には、家族に代わって役 所への窓口手続きも行ってい る。		
<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	利用者は、提携歯科医に年2 回ホームへ来てもらい、歯科 検診を受けている。かかりつ け内科医により、月2回の往 診を受けている利用者もある 。また、提携医については予 約診療を受け付けてもらい、 利用者の誘導、介助対応や指 導に応じてもらっている。		
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	契約時、看取りの指針を示し 同意を得ている。終末期は家 族と協働してできる限り介護 にあたっているが、医療が発 生した時点で、入院の手続き を取ることにしている。本人 も家族も共に終末期をホーム で、と希望されたため、家族 の泊まり込みにより支援した ことがある。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	採用時、特に介護支援を始 める前に、プライバシー保 護、個人情報の重要性を説明 している。介護記録の表紙へ は、利用者名でなくイニシヤ ル表示にして、利用者の目につ きにくい位置への保管に留意 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	家庭と同様の生活リズム、個 別性の支援を臨機応変に対 応するよう職員全員が心がけ ている。そわそわしていると見 受けられたときには、それと なく寄り添い、散歩へ連れ出 したり、希望があれば、同行 して喫茶店へ行ったり、洗濯 物のたたみを職員と一緒に 行ったり、買い物へ職員と車 で行く等、利用者の希望に沿 うようにしている。		

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	畑で収穫したジャガイモを洗って皮をむく、トマト、キュウリを小口切りにする、配膳準備やすしご飯をお皿へ盛る等、職員と一緒に楽しみながら行っている。いそいそとエプロンをかけ食器洗いをする等、家族同様の雰囲気である。また、献立を考えるときには、利用者各々の郷土料理にヒントを得たり、好物を聞き出すようにしている。		
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	入浴は、毎日可能で個浴になっている。時間は、午後2時から6時迄に入れるように、シフトの工夫を努力している。入浴を嫌がる人については、その利用者の立場に立ち、気持ちを和らげることに努力して、入浴へと促している。		
(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	ホームの前庭で炭を使いサンマを焼き、皆で美味しく食べたり、柿の皮をむき、軒下へ吊るし(のれんの様子)干柿作りや、春日井福祉の里へ全員が月1回出かけ、レストランで好きなメニューを頼み、外食の時間を楽しんだりしている。職員は、常に一人ひとりの趣味、好み、楽しみ等を把握しながら支援している。		
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	スーパーへの買い物へは、週4回程職員の運転する車で利用者5人で行き、あとの3人は、近くの公園へ散歩に出かけている。外食は月1~2回行き、近くの喫茶店へは月1回行っている。ホームでは、利用者全員が参加できるように努力している。また、個別に外出支援や散歩介助を希望する利用者には、シフトを工夫しながら支援している。		
(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	日中の出入りにはチャイムで対応し、見守り重視のケアに取り組んでいる。職員は鍵をかけないケアの重要性は十分理解しているが、スタッフや利用者の状況によっては、施錠しているときもある。近隣住民に理解を求め、地域での見守り、声かけや連絡をしていただくような関係づくりに努力している。		
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	非常音を合図に、利用者は各部屋の入り口にかけてあるヘルメットを付け、玄関へ集合する練習を月1回行っている。飲料水を1人当たり3L分の備蓄をしている。また、その避難路へは物を置かないようにして、速やかに利用者が移動できるようにしている。	○	ホーム内での3日分の食料備蓄やカセットコンロの用意、消火器を使つての訓練や消防署員の指導による避難訓練の実現に期待したい。また、近隣住民と日頃から積極的に挨拶する等、顔見知りになることを期待する。

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)
(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	職員は、栄養のバランスを考えながら献立を作り、摂取量(食物、水)を記録し、体調管理に配慮している。		
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	季節ごとの花を、いけ花の得意な利用者により、玄関や居間を飾っており、家庭の雰囲気を楽しむことができる。共有スペースは、明るく広くゆったりとした大きなソファが、利用者全員分置かれている。廊下には、貸し切りバスで行った遠足の写真や利用者が作った小物が飾ってある。		
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	洋間と和室があり、エアコン、物入れ、洗面台が、各部屋に備え付けてある。居室内でベッドを希望する人は、長年愛用したものを持ち込んだりしている。ミニタンス、調度品、趣味の人形、絵画、写真、アルバム等も持ち込み、一人ひとりの希望に合わせた環境づくりに取り組んでいる。		