

# 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	2372600615
法人名	社会福祉法人 寿宝会
事業所名	グループホーム 寿宴
訪問調査日	平成 20 年 1 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 18 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20年2月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372600615
法人名	社会福祉法人 寿宝会
事業所名	グループホーム 寿宴
所在地	愛知県豊川市国府町山ノ入93番6 (電話) 0533-80-1192

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一丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年1月25日	評価確定日	平成20年3月18日

## 【情報提供票より】平成20年 1月 10日 事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	20 人	常勤	14 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 5.7 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り	
	3 階建ての	全 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)	58,800 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 300, 000円)	有りの場合 償却の有無	無	
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	1, 000	円	

### (4) 利用者の概要(1月10日現在)

利用者人数	26 名	男性	11 名	女性	15 名
要介護1	7 名	要介護2	7 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	65 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	たけもとクリニック、可知病院、今泉歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑に囲まれた高台の静かな環境にある3階建てのグループホームである。日当たりが良く広々としたリビングには、昼寝が楽しめる畳のスペースがあり、大きなガラス窓からは自然の景色を眺め、常に季節を感じることが出来る。「寄り添い、共に歩む」を理念とし、利用者が豊かにその人らしく暮らすことができる個別ケアを目指している。職員同士の関係も良く、利用者の表情も穏やかである。利用者はユニット間を自由に行き来し、職員はそれを見守り、さりげなく声をかけたりしてユニットの区別なく、全利用者との繋がりを大切に考えている。運営推進会議には市の職員や地域の人々も数多く参加して、地域密着型サービスとして地域に根付いた体制作りが出来ている。24時間医療機関との連絡体制も進み、職員は終末期のケアについても、利用者や家族の気持ちを尊重した取り組みを考えている。

## 【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)
	前回の改善点であるプライバシーの配慮については、職員は常に利用者の誇りやプライバシーを損なわないよう意識を持ち取り組んでいる。排泄誘導や失禁時には、大きな声で誘導せず、利用者の側でさりげなく声をかけ、他の利用者にわからないように配慮していた。また他の改善課題、一日の水分摂取量については記録され、リビングに給水ポットを用意し、いつでも飲めるよう工夫されている。
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)
	全職員で自己評価を行いミーティングで報告検討して、サービスの質の向上を目指して、改善の必要があれば積極的に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は、利用者家族、区長、老人会会長、区福祉会会長、民生委員、地域包括支援センターの職員である。内容は、入居状況や活動報告、地域の独居老人の支援やホームでの終末期のケア等、議題を設け活発な話し合いがされている。また、ホームの様子を見てもらい、グループホームや認知症についての理解を得るように努めている。市の介護相談員が来訪し、利用者の悩みや話を聴く機会を設け、連携を図っている。
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)
	契約前には細やかな面談や話し合いを行い、理解、納得を得ている。面会時には日々の状態を伝え、必要に応じては電話連絡を行っている。また、毎月の手紙と共に行事等の写真を同封して、日々の生活の様子を報告している。玄関前には意見箱を設置しているが、意見や不満や要望は直接言ってもらえるような関係を作るように努めている。出された意見や要望はミーティングで話し合い共有に努めサービスに反映させている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の祭りや老人会の集まりに参加し、交流を深めている。また、園児とお相撲さんを招き楽しい時間を過ごしたり、中学生の職場体験の受け入れや、地域の防犯の為の「子ども110番」の指定場所となる等、積極的に交流を図っている。地域の回覧にてホームの行事等への参加を呼びかけている。

## 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	「寄り添い、共に歩む」を理念とし、住み慣れた地域で安心した生活を送り、社会との関わりが継続出来るように支援している。	○	今後も地域密着型サービスとしての理念を大切にして、地域との交流を深めて行くことを期待する。
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	理念を各フロアの目の届く場所に掲示して、常に意識するように努めている。朝・夕の申し送りやフロアミーティング、全体ミーティングにて全職員で理念の共有を図り、ケアの統一に取り組んでいる。		
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	地域のお祭りや老人会の集まりに参加し交流を深めている。また、園児とお相撲さんを招き楽しい時間を過ごしたり、中学生の職場体験の受け入れや、地域の防犯の為に「子ども110番」の指定場所となる等、積極的に交流を図るよう努めている。地域の回覧にてホームの行事等の呼びかけも行っている。		
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	職員は外部評価の意義を理解し、自己評価を全職員で行い、見直しや改善を行っている。排泄誘導や失禁時の対応はプライバシーに配慮し、さりげなく声をかけるように心掛けている。一日の水分摂取量は記録され、給水ポットを利用いつでも飲用できるよう工夫されている。また、独自の理念をつくりあげる等、前回の評価を活かした取り組みがされている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は、		

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	利用者家族、地区の区長、老人会会長、区福祉社会会長、民生委員、地域包括支援センターの職員等である。内容は、入居状況や活動報告、独居老人の支援、ホームでの終末期のケア等、議題を設けて話し合い情報交換を行い、サービスの質の向上に活かしている。		

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)
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	介護保険課に相談に行ったり、市の介護相談員が来訪し、利用者の悩みや話を聴く場を設け、連携を図っている。また、定期的に市の連絡協議会に参加したり、成年後見制度の研修に参加し、情報交換を行いサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の来訪時には日々の様子を話したり、必要に応じては電話連絡をしている。毎月の手紙と共に行事等の写真を同封して、日々の生活の様子や往診時の健康状態や金銭の報告等をしている。また、職員の異動についても、家族の来訪時や手紙で報告している。		
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	家族には、手紙や面会時やホームの行事に参加してもらった時等に、常に問いかけ、意見や不満、要望等、直接言ってもらえるような雰囲気作りや関係作りに努めている。玄関には意見箱も設置されている。出された意見や要望等はミーティングで話し合い反映させている。		
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	新しい職員が入る場合には、利用者きちんとして紹介し、利用者の不安を軽減出来るように努めている。施設内の行事等で、利用者や職員が顔見知りになり、信頼関係が築けるような配慮をしている。		
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	職員が常に向上心を持って仕事に取り組めるよう、経験年数や力量に応じて全職員が研修に参加出来るようにしている。法人内、施設内の研修では、介護技術を学んだり他のグループホームとの情報交換を行い、サービスの質の向上に努めている。報告会で研修内容を発表し、報告書は全職員が閲覧出来るようにしている。		
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	2ヶ月に1回、市の連絡会や、県のグループホーム協会の研修に参加して情報交換を行っている。法人内の3つのグループホームの交換研修を行ったり、他のグループホームの見学等を行い、同業者との交流を持つ事により、サービスの質の向上を目指している。		

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	本人や家族にホームを見学してもらったり、自宅を訪問してコミュニケーションを図っている。状況によっては、できるだけ、不安の軽減を図り、ホームを利用してもらうようにしている。不穏など混乱した時にはじっくりと話を聴き家族に良く相談し、安心してサービスの利用が出来るように努めている。		
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	職員は利用者を人生の先輩とし、日々の生活の中で共に悲しみ、辛さや喜びを共感し、互いに助け合い、共に支え合う関係を保つように心掛けている。		
<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	契約前の面談時に、利用者や家族から意向や情報の把握が出来るように努めている。また、毎日の何気ない会話や昔話から思いや気持ちを引き出し、その人の視点に立った支援が出来るように配慮している。心配事がある利用者は、市の介護相談員と直接話をする機会を設けている。		
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	利用者が自分らしく暮らすことを目標として、本人や家族の要望と本人の日頃の様子を考慮して主治医や、全職員で課題となることを話し合っている。それらを基に、介護計画を作成している。		
		○現状に即した介護計画の見直し	毎日のモニタリング時に利用者の心身の状態変化等		

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)
16	37	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	毎月のミーティング時に利用者の心身の状態変化等の確認を行い必要があれば、ケアプランの見直しをしている。職員が情報を把握して、利用者や家族の要望を取り入れながら、基本的には3ヶ月に1度の見直しを行っている。		

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	本人や家族の状況に応じ、通院や往診等、柔軟に対応している。また、訪問マッサージの利用や墓参り、買物やコーラス等の稽古事の送迎等も行い、心の安定と満足感を高めるように努力している。		
<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、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	2週間に1度の協力医の往診があり、緊急時には、電話で、24時間連絡がとれるようになっている。また、入居前のかかりつけ医への受診も継続できるよう支援している。このような医療のかかわりを持っている利用者の場合、家族への病状・治療方針に関する説明は協力医からされることになっている。		
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	入居時に利用者や家族に病状の重度化や終末期のケアについての希望を聞いている。協力医の意向やホーム職員の考えなどについて話し合い、その時点での最善の努力を惜しまない気持ちを伝えている。重度のケアを要する利用者に必要なケア指針を表にして、見やすい所に掲示しており介護する者全員が共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	職員は言葉遣い、声の大きさに注意し、利用者の羞恥心や誇りを損なわないような対応を心掛けている。排泄のための誘導や失禁時には、さりげなく声をかけ、他の利用者にわからないよう配慮している。また、施設内の掲示物等について、家族の了承を得るなど、全職員は個人情報の取り扱いの徹底を図っている。		
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	本人の気持ちを尊重し、買物や散歩に出かけたり、リビングで皆と過ごしたり、居室で一人の時間を大切にする等、利用者のペースに合わせた柔軟な対応と、個々の支援に努めている。利用者は自由にユニット間を行き来し、他ユニットの利用者との交流を楽しんでいる。		



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>(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	利用者は食事の準備や片付け等、出来る事を職員と一緒にに行っている。メニューも肉が苦手であれば魚に変える等の配慮がされていた。職員はさりげない介助を心掛け、利用者と同じテーブルを囲んで、楽しく食事ができるような雰囲気作りをしている。		
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	毎日9時～17時頃が入浴時間である。利用者の体調を確認し希望や清潔に配慮し、楽しく入浴できるように入浴剤等も利用している。脱衣所はゆったりとしたスペースがあり、ヒーターで暖をとっていたが、失禁時の入浴では、脱衣所を暖める時間が足りず、少し寒い思いをする利用者もいる。	○	浴室と脱衣所の温度差を防げるように、温度計を設置する等して、温度管理を行い、利用者が安全に入浴できる工夫を、今後も期待する。
<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	利用者それぞれに役割があり、利用者同士の関係作りにも活かされている。玄関には、利用者が描いたホームから見た景色の絵や、生け花が飾られている。ハーモニカや歌が得意な利用者はそれを披露する機会もあり、職員は利用者の能力を發揮出来るよう支援している。		
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	「御天道様にあたりたい」という利用者の声を大切にして、散歩やドライブ、買物や外食、喫茶店への外出の支援を行っている。また、天気や季節に応じて外のベンチでおやつを食べたり、裏の畑で野菜を作る等、利用者の状態に合わせ、一人ひとりの要望に沿った支援を心掛けている。		
<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	玄関と各ユニットの出入りの鍵はかけていない。チャイムや鈴の音と見守りによって対応している。職員は利用者の日々の様子を把握し、外出しそうな時は、さりげなく声をかけたり一緒に外出する等して、束縛感のない対応をしている。		
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	消防署の協力を得て、定期的に避難訓練が行われている。職員と利用者は、実際に非常階段を使い避難経路と避難場所の確認をしている。職員は消火器の取り扱いや通報の指導を受け、台所には消火器とともに水が常備されている。	○	地域の老人会には、利用者の名簿を届け出ているが、協力体制については確約されたものがない。今後は、地域の人々にも訓練に参加してもらい、協力を呼びかけられることを期待する。

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	昼・夕食は宅配の食事を利用している。利用者の摂取状態に合わせて調理方法は工夫され、栄養バランスのとれた献立となっている。食事量と一日の水分摂取量は記録され、職員全員に情報は共有されている。また、便秘予防としてセンナ茶を使用し、いつでも飲めるよう給水ポットが用意されている。		
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	玄関先にはベンチを置き季節の草花が植えられている。日当たりが良く広々としたリビングには、昼寝も楽しめる畳のスペースもあり、自然の景色を眺め、常に季節を感じる事ができる。また、季節ごとの利用者の作品が壁に飾られ、明るく居心地のよい空間となっている。職員はこまめに換気を行い、利用者が清々しい気分で過ごすことができるように配慮している。		
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	ゆり、ききょう等、各部屋には花の名前がついており、優しい雰囲気を感じる事ができる。居室には、ベッド、クローゼット、洗面台が設置され、仏壇や使い慣れたタンス等が持ち込まれ、落ち着ける場所になっている。	○	利用者の目標に合わせて換気と掃除が行われているが、清潔に配慮した居心地の良い環境作りを、今後も期待する。