

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2171600253
法人名	有限会社あい케어
事業所名	グループホーム・たけのこし
訪問調査日	平成 20 年 2 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 24 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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 3月 6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2171600253
法人名	有限会社あいケア
事業所名	グループホーム・たけのこし
所在地	瑞浪市高月市2丁目11番地の1 (電話) 0572 - 67 - 2669
評価機関名	NPO法人 旅人といよの会
所在地	大垣市伝馬町110番地
訪問調査日	平成20年2月22日

## 【情報提供票より】(20年 2月 5日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 14年 2月 18日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	18 人 常勤 6 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 6.25

### (2) 建物概要

建物構造	単独	改築
	軽量鉄骨 2階建て	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)	39,000 円	その他の経費(月額)	16,050 円	
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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	766 円		

### (4) 利用者の概要(2月5日現在)

利用者人数	16名	男性	7名	女性	9名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	7名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	1名		
年齢	平均 80歳	最低	60歳	最高	89歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	宮川クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

2階建てアパートを改築したホームである。ハード面での制約はあるが、それを利用し利用者の身体機能維持の場として活かし、何をしている時も目が行き届きふれあう時間を多く持つ事もできる。入所時車椅子の生活をしてきた利用者が、ホーム内ではスタッフの見守りで車椅子なしの生活になり日常が生活リハビリの場となっている。管理者、職員は、食べる事も楽しみの重要な事と考え利用者の好みを取り入れたり、郷土料理など献立に工夫している。また運営推進会議や近隣との交流から徐々に認知症やグループホームの理解を得、地域に溶け込む努力をし

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回評価の改善課題は、ミーティングで検討され改善に向けての取り組みがある。生活歴の情報の収集には、利用者、家族からだけではなく、友人、近所の方からも情報を得たり、本人からはじっくり時間をかけて聞き出すなど充実のある情報としている。地域との交流や関わりには、運営推進会議を活用して、参加者からホームの理解を得ることで交流する機会を増やしている。</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>運営者、管理者、職員は、自己評価をすることで自分自身の振り返りとケアの統一化が出来ると思え積極的に取り組んでいる。また外部評価を受けることで忘れかけていたことや新たな気づきが出来ると思え評価の意義を十分に理解しサービスの質の向上に活かしていこうとする姿勢がある。</p>
重点項目	<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、ホームの行事、利用者の日々の暮らしぶりや状況の報告、相談事など話し合い、参加者からの質問が、回を重ねるごとに増え活発な会議となってきている。また成年後見人制度や感染症予防などを議題として、ホームの知識を地域の方へ提供する場ともなっている。運営者は、さらに参加者から多くの意見を取り入れサービスの向上に活かしたいと考えている。</p>
重点項目	<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>定期的に発行するホーム便りで行事報告や近況のお知らせをしている。家族の訪問時には、意見や苦情、相談がしやすいような雰囲気づくり心がけながら利用者の日々の暮らしぶりの報告もしている。運営者は、運営推進会議に家族が順番に参加し多くの意見が出るよう働きかけている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>近所の方から野菜や雑巾を頂いたりホームへの訪問もあり、散歩時に話すなど日ごろから交流する機会を持っている。図書館での本の扱い、喫茶店利用時、美容院から外出した利用者の連絡を頂くなどホームの理解を得ている。またボランティア、民生委員から三味線、詩吟教室に招待され利用者は、訪問を楽しみにしている。運営者は、今後さらに自治会活動にも積極的に参加し地域交流を深めていきたいと考えている。</p>

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組んでいきたい項目

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り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	地域住民との関わりや意義の重要性を理解している。地域の一員として暮らし続けることを支えていくことに取り組んでいるが、理念を具体的に見直していない。		運営基準等法令の改正に伴う、住み慣れた地域の中で暮らし続ける地域密着型サービスの役割を今後も目指していくことが重要である。事業所独自の理念を職員と共に見直し明示することを期待する。
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	管理者、職員は理念を心におさめ、個人を尊重し個性と可能性を活かしたその人らしい生活が送れよう笑顔と優しい心で支えていくケアに取り組んでいる。管理者は、理念について職員間での話し合いや確認する機会づくりを課題としている。		今後もさらに会議、ミーティングなどで話し合いの機会をもち、日々のサービスの提供場面において理念が反映されることが期待される。
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	自治会入会には、拒否されているが、地域の方の誘いで三味線、詩吟教室を訪問したり、福祉祭り等にも参加している。ホームには、保育園児が遊びに来てくれたり近所の方の訪問もある。近隣の方から雑巾やタオル、野菜をいただくなど地元の人々と交流することに積極的に努めている。		
え					
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	自己評価を全職員で行い職員の意識の統一化と日々のチームケアの振り返りや見直しの機会として前向きに取り組んでいる。また外部評価の結果は、運営推進会議とミーティングで報告し改善に向けて検討し実践につなげることを目標としている。		
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	定期的で開催される運営推進会議は、回を重ねるごとに参加メンバーから質問が出て地域の理解や支援が得られる機会となっている。運営者は、参加者から多くの意見を引き出しサービスの向上に繋がりたいと考えている。		前回の会議で取り上げた検討事項や質問事項等について、その後の経過や取組状況を報告し、参加者から多くの意見を取り入れ、更なるサービスの向上に活かさ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)	取り組んでいきたい内容 (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	介護福祉課、包括支援センター、社会福祉課の主催する会議に出席したり、市町村担当者に相談をするなど繋がりがあがる。また定期的に福祉課の職員もホームを訪問し地域密着型サービスとしての連携に取り組んでいる。		
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	ホーム便りと請求書送付時に報告したり個々の暮らしぶりは家族の訪問時に報告し、訪問のない家族には必ず電話で報告している。健康状態の変化はその都度電話連絡をしている。		
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	訪問時などで意見を言ってもらえるような雰囲気づくりに心がけているが、運営推進会議などからも家族の意見、苦情等を得ることがなくサービスの反映までに至っていない。		家族同士が集まる機会なども検討し、さらに意見を吸い上げる場を作り、家族から得られた意見等をサービスに反映させる仕組みづくりが望まれる。
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	ユニット間の職員の異動もなく顔馴染みの関係でケアを行っている。職員の離職も最小限であるが、交代時の説明や紹介がなくダメージを防ぐ配慮への対応に至っていない。		今後も引き続き離職や異動は最小限におさえ職員の交代は利用者、家族に説明し利用者へのダメージを防ぐ配慮が望まれる。
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	運営者は、職員の質の向上を図るための継続研修を年に一回受講する方針や姿勢はあるが、職員の勉強会や研修機会が少ない。		勤務に支障を来さないよう研修機会を確保するための研修計画を立て、職員が学習会や研修会に積極的に参加出来るような取り組みが期待される。
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	運営者と事務長は、グループホーム協議会や他の事業所との意見交換や相互訪問等の活動をしているが、管理者、職員が同業者と交流する機会がない。		職員も交流する機会を持ち互いに勉強会や意見交換などすることで悩みの解消やサービスの質の向上に繋げることが望まれる。

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り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>					
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>管理者、事務長が自宅や入院、入所先へ出向いたり利用者、家族がホームへ見学や遊びに来るなど徐々に馴染めるような工夫をしている。また入所前には約3ヶ月の期間日割りで試すことも出来、納得の上に契約をした利用者もある。</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>職員は利用者から洗濯物のたたみ方など生活の知恵を発見したり、相撲や将棋の知識を学んだり、「怒ると叱る」の違いを言葉の意味から教えられることなど利用者を人生の大先輩として共に支え合いながら過ごしている。</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>					
<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>日々の関わりの中で声かけをし利用者の言葉や行動、表現から察したり、本人、家族、近所の方の訪問時などから一人ひとりの思いや暮らし方をゆっくり時間をかけて情報を得よう努めている。</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>日常生活の中で個々の気づきを必ずメモにとりミーティングで話し合い職員全員の意見を十分取り入れた介護計画を作成している。また家族からは、訪問時や電話で相談や意見を求めている。訪問された近所の友達からの情報も介護計画に反映させている。</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>介護計画の見直しは、家族へ思いや希望など書き込む便りを出しその回答を介護計画に反映させている。状態の変化に伴う見直しは、管理者、職員、家族と相談しながら対応し、常に介護計画を意識して日々のケアに取り組んでいる。</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)	取り組んでいきたい内容 (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	利用者が自宅に帰りたい時、図書館に行きたい時などの外出支援と、かかりつけ医の受診や送迎の支援を柔軟に行っている。		
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	かかりつけ医を受診する利用者、定期的に専門医を受診する利用者等それぞれ本人や家族の希望に応じた医療機関を利用し納得と安心が得られる対応をしている。受診時にはホームの日々の様子を情報提供し医師からの提供も受け適切な関係を築きながらの支援をしている。		
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	重度化した場合は、入所、入院を視野に入れながら早めに家族や医師と相談しているが、終末期に向けた話し合いの機会がなく関係者全体の方針の統一化までに至っていない。		本人や家族の意向を踏まえ、医師、職員が連携をとり安心して納得した最期を迎えられるように、重度化した場合や終末期の事業所が対応しうる支援や方針を、運営者と全職員で話し合い共有することを期待する。
. 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、理念に基づき利用者の尊厳を尊重した言葉使いや関わり方に心がけている。また個人情報の取り扱いには、秘密保持の徹底をミーティングで確認している。		
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	日々の関わりのなかから思いや希望を把握し、朝寝坊する利用者、散歩、部屋で趣味を楽しむなど一人ひとりのペースを尊重し体調に合わせた支援に取り組んでいる。		

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)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り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	朝食にパン食を選ぶことも出来る。献立は煮物や煮魚などよく食べていたものを利用者と相談しながら一緒に考えている。職員は、一人ひとりのペースに合わせた会話のある楽しい食事ができる雰囲気大切にしている。また準備や後片付けを職員と一緒に利用も行っている。		
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	利用者一人ひとりの希望に合わせた入浴支援に心がけている。希望があれば毎日でも入浴できる。入浴を拒む利用者には、時間をかけ入浴できるよう配慮している。		
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	貼り絵、スケッチ、100マス計算、草取り、駐車場の掃除、洗濯たたみなど、利用者の日々の暮らしに楽しみや役割、張り合いが持てるよう意欲を引き出す支援に心がけている。管理者は、男性利用者の生活歴や力を活かした支援を今後の課題としている。		自室にこもりがちな男性利用者の力を発揮できるような役割や楽しみごと等を作り出す職員の働きかけを期待する。
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天気の良い日は、ホームの駐車場や近所を散歩し、図書館、喫茶店、100円ショップ等の買い物にも出かけている。戸外に出かけて気分転換が出来るよう支援している。		
(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	運営者、管理者、職員は、利用者の立場にたって、1、2階の玄関ベランダ共に鍵をかけないケアをしている。職員は、利用者の外へ出たい雰囲気を把握し、出て行かれる時には付き添って行くようにしている。また近所の方には、声かけや連絡をしてもらえる関係を築いている。		
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避難訓練は年一回利用者と共に、各ユニットとホームの避難場所、避難経路などの確認もしている。運営推進会議で地域の方へ協力を呼びかけるなど働きかけている。また非常時の物品の備蓄などは、全職員で確認している。		

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)	取り組んでいきたい内容 (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	利用者の好みを献立に取り入れながら栄養バランスに配慮している。一人ひとりの毎食の摂取量の記録から栄養状態の把握をしているが、水分量の記録がないため一日の水分量が把握できていない。栄養バランスの確認に保健センターを活用する計画がある。		水分量が一日を通じて確保できているか、職員間で情報の共有が出来る仕組みが望まれる。また定期的に栄養の専門的な観点からチェックしてもらえよう地域の保健センターなどを活用する計画があるので実施されることを期待する。
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	ハード面で制約のあるスペースを利用者の保有能力が活用出来るよう物品の配置に工夫をしている。不快な音や光、臭い等もなく、お雛さんの飾り物など季節感のあるものを、うまく活用しながら家庭的な雰囲気と居心地のよい場づくりをしている。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた生活用品の持ち込みなど、家族へ働きかけ趣味の絵画を飾っている居室もあるが、生活の継続性を感じることが出来る居室づくりまでに至っていない部分もある。		消防署からの指導など難しい点もあるが、利用者や家族と相談しながら、利用者の好みや馴染みの物を活かし居心地よく過ごせる居室づくりの工夫を期待する。