

# 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	2372900585
法人名	株式会社 東海ケアグループ
事業所名	グループホーム なごみや
訪問調査日	平成 20 年 3 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 15 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372900585
法人名	株式会社 東海ケアグループ
事業所名	グループホーム なごみや
所在地	刈谷市井ヶ谷町久伝原41番地 (電話)0566-62-7537

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3月25日	評価確定日	平成20年5月15日

## 【情報提供票より】(20 年 3 月 12 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 7 人, 非常勤 14 人, 常勤換算 5.55 人	

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	45,000 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(220,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要( 3 月 12 日現在)

利用者人数	14 名	男性	3 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 82.1 歳	最低	59 歳	最高	94 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	杉浦医院、辻村外科病院、青島歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

刈谷市でも豊田市に近い閑静な住宅街にあるホームである。職員には利用者全員に対する自立に向けた思いが強く、入居時には箸を使えなかった人が、職員の努力と工夫により現在では箸を持って食事をしている。また回想法を日常生活の会話に取り入れたり、音楽療法を行ったり、またレクリエーションで体を動かし身体機能維持に努めるなど利用者本位の支援に配慮している。職員研修は法人の勉強会を含め、外部研修があり全職員がそれぞれの段階に応じた研修や勉強会に参加している。家族には「なごみや新聞」や担当者から日常の様子や健康状態の報告とコメントを書いた手紙を送付して安心を得ている。地域密着型となり、より地域に根ざしたホームを目指して努力している。
--

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)
	前回評価での改善項目の中で利用者の権利・義務が明文化されていないことがあった。利用者の権利・義務は契約書に明文化し、改善されている。また夜間勤務が職員1名であり、居室は2ユニットの1階・2階にわたっている為検討を要していたが、現在は夜勤一人と宿直一人の体制になった。
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)
	自己評価はユニットのチームリーダーがスタッフにヒヤリングしてそれをまとめ作成し、管理者が目を通して見ている。その中で、より開かれた事業所となるよう地域との関わりが検討されている。
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。内容は主に利用者の状況や活動報告を行い、地域の人々にホームで暮らす利用者への理解を深めてもらうよう努めている。運営推進会議での意見や提案を取り入れ、サービスの向上につながるよう努力している。
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)
	家族の来訪時に利用者の日常の様子や健康状態などを報告する時に、意見や要望を聞いている。家族からの意見、苦情、不安などは管理者が窓口となっている。また玄関に意見箱を設置しており、家族の意見が伝わるように配慮がみられる。意見・要望は職員会議を開き検討し改善している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	近隣の家でみかん狩りをしたり、ホームの愛犬「しろちゃん」に会いに近隣の人が来たり、また利用者が歩いていると、ホームまで誘導してくれるなど地域との連携は出来つつある。またボランティアの受け入れや地域の中学生の職場体験の受け入れもしている。

## 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	ホームの理念は「いそがずゆっくりその人らしく」である。職員は利用者と共に生きるための基本的な考え方や受けとめている。		
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	理念は玄関の見やすい所に掲示している。また全体会議などで理念の共有を図り、日常業務の中で理念を実践に反映させている。		
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	町内会に加入し、地域の盆踊りをはじめ行事には積極的に参加している。また管理者は自治区の民生委員会議に出席して、グループホームをアピールするなど地域との良好な関係作りに努めている。	○	現在、地域の中高生の体験学習の受け入れはしているが、さらに認知症の理解を深めることをねらいとして、ホームから学校や地域へ働きかけて「認知症について」等の講演をされ、より地域密着した関係を構築されることを期待する。
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	今回の自己評価はユニットリーダーがスタッフの意見を聞き、それをまとめて作成している。その中で地域との連携について検討する機会をもつことができた。前回の外部評価での検討項目である利用者の権利・義務の明文化は契約書に記載されており、職員の評価に対する意識は高まっている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	2ヶ月に1回行なわれる運営推進会議をホームへの理		

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	解を得る場として捉え、色々な議題について話し合い、その意見や要望をサービスの向上に活かしている。運営推進会議で出た意見の中で、かきつばた公園の清掃をしたり、空地进行を借りて畑作りをするなど地域の一員としての活動を行なっている。	○	運営推進会議の出席者のメンバーを工夫し、いろいろな立場にある人からの発想や意見をもらい、ホームのサービスの質の向上に反映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	職員と利用者で市役所に運営推進会議等の議事録などを持って行ったり、介護保険や他の福祉に関する情報を教えてもらう事もある。また2ヶ月毎に刈谷市介護相談員の受け入れもしている。	○	これからもなお、事業所の実情や現場の声を知ってもらい、協力が得られるよう取り組まれることを期待する。
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	家族の来訪は月2回～4回程あり、その時には日常の様子を伝えている。状態変化が見られる時は随時電話などで報告し相談している。また月1回利用者各人の担当者が日常の様子や健康状態を含めたコメントを書き家族に送付している。	○	家族介護の日を作り、家族と利用者が共に1日をホームで過ごし利用者の現状を理解し、介護のありようについて知ってもらうことを目的に実現されることを期待する。
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	家族からの要望や意見、不満は管理者が窓口になっている。来訪時に言いやすい雰囲気を作っているが、ホーム玄関に意見箱を設置して出来るだけ家族の思いを伝えてもらえるような工夫もしている。また年1回の敬老会を兼ねた家族会でも意見や要望を聞いている。出された意見、要望は真摯に受け止め職員会議で検討して、運営に反映させている。		
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	職員の退職に際しては、利用者と一緒に別れ会を開いている。新人職員には経験豊富な担当職員が付き、利用者との関わり方などについて実地で指導を行い利用者のダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	新人職員の場合は毎日研修記録を記載し、そこに困った事や分からない事など記入する欄があり、ベテラン職員がそれを見てコメントを記入している。全国と愛知県のグループホーム連絡協議会に加入しており、その中で研修は内容により職員を選び、必ず出席している。他の研修も職員の希望があれば参加出来る様配慮している。	○	職員が他の研修に参加すると共に、個々に研修の目標を決め、数ヶ月後に達成状況について評価をしてサービスの質の向上に反映できるよう期待する。
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	刈谷市内の他のグループホームと6ヶ月毎に交流会を持っている。それ以外にも他グループホームの家族会や運営推進会議を見学するなど積極的に交流している。		

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	入居の要望があれば見学に来てもらい、その後面接に行き、話し合いの後、2泊3日の体験入居をしてもらい入居に至っている。入居後もそれまでのような馴染みやすい生活の継続に努めている。	○	今後はショートステイを経験してもらい、ホームの環境に多少馴染んでから入居という形をとることを検討中であるとのことなので、早期実現が望まれる。
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て尊敬する姿勢を大切にしており、日常会話の中からや一緒に活動することにより、利用者の得意とすることを把握し、それを教えてもらうような場面作りに努めている。		
<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	家族の協力のもと情報を収集し、また日々の関わりの中で本人の希望や思いを把握し、一人ひとりの意向に沿った暮らしができるよう努めている。野球が好きな利用者を連れてオープン戦を観に行ったり、ラーメンが好きな人とはランチでラーメン屋へ行ったりしている。		
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	センター方式シートを基にケアプランを作成し、その他に家族に聞いたり、日常生活の中で気付いたことを会議で話し合い、介護計画に反映させている。計画書には家族のサインをもらって同意を得ている。		
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	3ヶ月ごとの見直しを行なっているが、変化が生じた場合、家族や必要な関係者を交えたカンファレンスを開き、現状に即した新たな計画を作成している。		

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>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	ショートステイを受け入れるための準備中であるので、認可を得た場合は、柔軟な支援に取り組む態勢である。利用者・家族のニーズや要望に応じた外出、外泊支援が行われている。		
<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	ホームの協力医の他に入居前からのかかりつけ医に継続して受診している利用者がいる。かかりつけ医とホームとの円滑な関係を図り、送迎も家族ができない場合はホーム職員が対応している。		
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	終末期に向けた明確な方針はまだないが、必要に応じてホームが対応し得る限りのケアをしている。	○	終末期に対応できるホームの方針を明確にし、職員・利用者・家族とも方針を共有し、医療機関との連携の方法について検討中なので、是非実現されたい。
<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	職員は利用者の許可を得て居室に入っている。居室の鍵を中からかけるようにしており、管理できる人には鍵を預けている。また利用者に対して、誇りやプライバシーを損ねるような話し方や接し方はしていない。個人情報保護については家族に説明し、同意を得ている。		
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し、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	一日のおおまかな流れは決まっているが、利用者を主体とし、日々の生活を職員がサポートし、充実した日常を提供するよう努めている。		

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)
<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	利用者の好みや能力に応じて食事の準備や片付けなどを一緒に行なっている。職員も同じ食事を同じテーブルで介助や会話をしながら食べている。週に1回は献立を考えて作るので、利用者にも希望を聞いて一緒に作っている。		
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	入浴は月～土曜日の14時頃からとなっている。一番風呂が好きな人や、仲が良い人との入浴など要望に応じている。拒否する人には無理強いはいしないが、時間を置いて再度声をかけて勧めている。年数回温泉に出かけることもある。		
<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	調理の役割の順番を利用者同士で決めている。その他に洗濯物たたみや買物、掃除、しろ(ホームで飼っている犬)の世話をしてもらっている。また回想法や音楽療法を取り入れて利用者の力量を活かした役割や楽しみごとにな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	天気の良い日は公園へ散歩に行ったり、買物やドライブには交替で行っている。年間行事として1年に2回の日帰り旅行も行なわれている。利用者の体調や気候などを考慮しながら戸外へ出かけるよう支援している。		
<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	日中は玄関の鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。外に出る時はセンサーが鳴るので職員が見守りをしている。また近隣の人にも理解をもらい、声かけや連絡してもらえる関係を築いている。居室は本人がかかる以外は施錠していない。		
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	ホーム内での定期的な避難訓練を年2回行なっている。また消防署からビデオを借りてきて観ている。地域の訓練は広報を見て、職員が出向いて参加している。	○	非常災害時に近隣との関係は大切なので、運営推進会議などで話題にして、協力が得られるよう具体的な取り組みを望む。



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	食事量は確認し、バイタルサインチェック表に記録している。個々の状態に合わせて、きざみ食などの対応もしている。水分摂取は毎食後、おやつ、入浴後、就寝前にはお茶を出して、飲んでもらうようにしている。又やかんが居間に置いてあり、自由に飲める体制をとっている。	○	水分の摂取状況と共に脱水症状について、利用者個々の観察に留意するよう望んでいる。
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	居間は明るくて、ゆったりとくつろげるソファや家庭的な家具など居心地良く過ごせるようになっている。壁面には季節感のある桜の壁かざりがあったり、利用者の写真や習字、絵などが貼られている。畳スペースもあり、そこで利用者が抹茶をたてて飲むこともある。	○	1階・2階共に畳スペースがあるが、普段あまり利用がないため、お茶の用意などをして談話コーナーにするなど交流スペースとなるよう工夫が期待される。
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	居室には使い慣れた鏡台や、大切な仏壇や、尺八等が持ち込まれて、その人らしさを大切にしたい居心地の良い居室となっている。	○	今後はさらに家族とも話し合いを重ね、居室が家族との交流の場となるような温かい雰囲気作りを望む。