

# 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	2372100731
法人名	有限会社 託老所 葵
事業所名	グループホーム 葵
訪問調査日	平成 20 年 3 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 16 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	2372100731
法人名	有限会社 託老所 葵
事業所名	グループホーム 葵
所在地	岡崎市丸山町字仲畑8番地1 (電話) 0564-25-5537

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県名古屋市中千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年3月28日	評価確定日	平成20年6月16日

## 【情報提供票より】( 年 月 日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14人	常勤	12 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 木造 造り
	1 階建ての 1 階 ~ 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	5,000 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	600 円	昼食	600 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	15 名	女性	3 名
要介護1	4 名	要介護2	8 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85 歳	最低	76 歳	最高	98 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	葵セントラル病院
---------	----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

あたたかな心とのふれあいを大切に「心安らぐもうひとつの自分の家」を理念として職員は利用者とその時の気持ちを尊重して出来るだけ添えるように日常生活を共にしている。天気の良い日には近隣の神社まで散歩に出かけているが、利用者同士協力的で車椅子を職員と一緒に押しながら行く人もいる。職員は水分摂取量、入浴確認、健康チェック、一日の気付き等記入する書類があり、当初は書類を書くのに時間がかかり大変だったとのことだが現在は細かく分かれているが利用者の様子がよくわかるようになりよかったですとの声もある。それにより介護計画書も利用者のニーズにあうものになっている。ホームの行事には地域住民の参加もあり地域との関係も良好である。また家族の来訪も多く職員と家族の関係も良好である。研修は月1回ホームで勉強会を開いており全職員がサービスの質の向上が出来る様に配慮している。

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)
	前回の評価での改善点は手すりの設置と食事を職員と利用者が同じ物を一緒に食べてはどうかであった。調査訪問時手すりは取り付けてあった。現在は職員は利用者と同じ食事を取り、食べこぼしなどサポートしながら楽しく食事が取れるような雰囲気作りにも心がけている。職員は評価を真摯に受け止め出来る事から実践している。
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)
	自己評価は全職員関わりを持てるように朝・夕の申し送り時少しづつ行った。それにより利用者の関わりかたの違いがわかり、ミーティングなどで検討する事ができた。職員は自己評価を意欲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。検討内容はホームの地域との関わりであり、意見や提案をいただきホームの運営に反映している。その中のひとつである園児のホーム交流が実現できそうである。
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)
	家族の訪問は多く、職員との関係も良好で意見や要望が言い易い雰囲気である。また家族が管理者の携帯電話番号を知っており、いつでも話ができるように配慮している。頂いた意見や要望は職員会議を開き検討して改善できるものについては早い対応をしている。
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)
	買い物や散歩などで近隣の人と挨拶したり、収穫した野菜など頂く時がある。近隣のお店とも連携ができており地域との関係は良い。またホームの夏祭り、クリスマス会などの行事の時には地域の人にも参加してもらい楽しいひと時を過ごすこともある。

## 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「心安らぐもうひとつの家」である。利用者が生き生きと自立した生活が出来る様な理念となっている。また職員もそれをサポートする支援を心がけている。	○	地域密着型サービスとなり、地域との関りを強調し深めるためにも理念を見直し、検討する事を期待する。
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	理念は月1回の勉強会や職員会議などで具体的な理解に努め、職員の共有を図っている。職員は日常生活の中で利用者が自分らしく生活出来る様に支援している。	○	理念を見やすい所に掲示して、常に理念を意識付け、日常の生活に活かす支援を期待する。
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	職員と利用者が散歩などで近隣の人に収穫した野菜などをもらったりすることがある。ホームの行事の夏祭り、クリスマス会などは地域住民に参加をしてもらっている。また地域の盆踊りなどには利用者と参加するなど積極的に行動しており、地域との関わりはできつつある。		
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	今回の自己評価は職員の朝、夕の申し送り時に項目をピックアップしてその都度検討して作成している。それにより職員個々に利用者の接し方の違いがわかり、ミーティングなどで検討して改善している。前回の外部評価の改善も調査訪問時改善してあるのを確認している。どちらも職員は評価の意義を理解しており、それを活かした取り組みをしている。		
		○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。出席者は地		

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	域の総代、民生委員等である。会議の中で提案された保育園の園児との交流が実現できそうである。1月の内容はホームの年間行事報告である。ホームで行なう行事をもう1つ増やす提案を試みたが結論はでなかった。	○	地域との交流の一つとして、ホームの行事を増やす提案を根気良く続け、実現することを期待する。

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	管理者は介護保険や福祉に関することや介護計画書の書き方でわからない事があれば、岡崎市役所の担当者に電話をして聞いている。また介護相談員の受け入れもしている。		
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	利用者に状態変化が見られる時は管理者が随時電話などで報告している。家族が月1～8回程来訪があり、その時に日常の様子や健康状態を報告している。そのためホーム便りの必要を感じていない。	○	退所される利用者には、手作りの色紙に職員のコメントをのせて渡しているとの事である。年数回の行事の時だけでも「ホーム便り」を作成して思い出を記録し、家族に伝える事を検討されたい。
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	家族の来訪が月1回～8回程あり、その時に意見や要望を聞いている。また管理者の携帯電話番号を家族が知っており、直接電話をかけてもらう時もある。家族からの要望や意見はミーティングを開き検討して改善できるものは出来るだけ早く実践している。		
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	職員の異動は少ない。新人職員の場合ベテラン職員が付き添い利用者に馴染んでもらうまで一緒に行動している。利用者の方から新人職員に声をかけてもらえることがよくあり利用者のダメージは少ない。		
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	職員は岡崎市からの福祉に関する講習は出席している。他にも外部研修の案内をみて職員から行きたいと声があれば極力出席できるよう配慮している。またホーム独自で月1回勉強会を開いており、先回は理念について検討している。	○	職員は月1回の勉強会には出席しているが、外部研修についても職員それぞれの段階に応じて万遍なく受講できるように配慮される事を期待する。
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	職員は岡崎市役所主催の2ヶ月毎のグループホーム小部会に参加したり介護福祉施設に研修に出向いたりしており同業者との交流を通じてサービスの質の向上に努めている。	○	全職員が万遍なく他施設の研修に参加できるように配慮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)
<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	入居前に家族のもとへ何度も訪問したり、以前の様子を詳しく聞いて、不安を解消しながら安心と納得の上で入居してもらっている。利用者には最終段階で、ホームに来てもらいホームの生活に馴染めるよう2週間ほどホームでの様子を観察して、職員も納得の上で入居に至っている。		
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	職員は利用者から日々の生活の中で、教えられることがある。箸の置き方やお茶の温度のことなど利用者から注意を受けることもある。共に支え合う関係を保つように心がけている。		
<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	利用者本人が「ラジオが欲しい」とか、事務所へ要望や意向を話しに来る人もいる。毎日の会話や行動から思いや気持ちを引き出せるようにして、利用者の視点に立った支援が行えるように努力している。		
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	日々の経過表や利用者チェック表などによる、職員による定期的な健康状態の記録をもとに、協力医のアドバイスも取り入れながら、会議で話し合い介護計画書を作成している。		
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	介護計画は3ヵ月毎の見直しを行なっている。また状態の変化に応じて介護計画の変更を行い、家族に理解を得ている。見直しの際には本人や家族から要望を聞き、担当者会議で計画書を作成し、家族に報告してサインをもらっている。		

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)
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)					
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	個人個人の買物に一緒に行ったり、通院の付き添いなどの外出支援を行い、できる限り利用者の希望に沿った対応を心がけている。利用者が外泊する時は、家族に状況を伝え柔軟な支援をしている。		
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					
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	利用者のかかりつけ医への通院は主に職員が付き添って行っている。協力医の往診は月2回あり、本人や家族が納得のいく支援が受けられるよう配慮している。		
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	ホームが対応し得る程度のケアを家族と話し合い、職員もその方針を理解している。医療機関と連携がとれば、重度化についての指針も考えたいと思っている。		
IV. 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	職員は利用者一人ひとりの誇りを尊重しながら接している。また個人情報保護についても、よく理解して支援している。	○	認知症やその他に関する勉強会を継続的に開催し、職員全員の意識を更に高めていくことに期待する。
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	一日の流れとして日課はあるが、日中のレクリエーションも声かけ程度で、決して無理強いをしないようにし、本人の希望に沿って支援している。		

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>(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	調査当日のメニューは「土筆の卵とじ」のため、その土筆のはかま取りや野菜の皮むき等、利用者もできることは職員と一緒に準備している。後片付けの食器拭きやお盆拭きなども一緒に行なっている。職員も同じ食事を同じテーブルで摂食している。		
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	入浴時間は10時～16時頃までとしている。少なくとも2日に1回は入浴してもらうように支援している。利用者一人ひとりの意向を大切に、くつろいだ気分で入浴できるように支援している。入る順番は交替制にしている。現在のところ入浴を拒否する人はいない。		
<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	洗濯物たたみ、牛乳運び、庭の草取り、食器拭きなど毎日の暮らしの中で、一人ひとりにあった楽しみや役割を見つけて支援をしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天気がよければ日常的に戸外に出かけている。利用者が車イスを押して、面倒を見ながら職員と一緒に散歩に出かけている。また買物についても本人の希望があれば、同伴する。		
<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・非常口は鍵をかけず、自由な暮らしを支援している。近隣の人には理解をしてもらっており、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	消防署の指導のもと、年2回避難訓練が実施されているが、地域の人々の協力は現状では得られていない。	○	災害が起こった場合に地域の機関や住民の協力が得られるような体制について夜間対応も含めて、具体的に検討を進めることを期待する。

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	利用者一人ひとりの毎食の摂取量と1日の水分量を記録し、栄養状態の把握をしている。利用者の状態に応じて、きざみ食などの対応もしている。		
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	居間にはテレビやソファ・テーブルが設置されており、利用者は思い思いに過ごしている。利用者と一緒に作った壁面飾りが季節感を表している。また玄関周りには季節の花や草木で季節感を取り入れており、心やすく訪問しやすい家庭的な雰囲気である。		
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	テレビ・イス・ダンスなど使い慣れた物を居室に持ち込んでいる。その他には孫の写真や壁にぬり絵などを貼って、それぞれ居心地良く過ごすことができるよう居室の配慮がされている。		