

# 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	2372300745
法人名	有限会社 ケイズライフ
事業所名	グループホーム 町屋
訪問調査日	平成 20 年 8 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 18 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9月5日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372300745
法人名	有限会社 ケイズライフ
事業所名	グループホーム 町屋
所在地	〒489-0872 愛知県瀬戸市水無瀬町137番地 (電話) 0561-89-5175

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町1丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成20年8月28日	評価確定日	平成20年9月18日

## 【情報提供票より】(20年 8月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年6月16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 11 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 10 人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	2 階建ての	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	26,000 円	
敷 金	有( 0 円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 150,000円) 無	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1,200円			

### (4) 利用者の概要( 8月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.7 歳	最低	65 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	星ヶ丘クリニック 松村歯科クリニック
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

水無瀬川の桜並木沿いに、落ち着いた木のぬくもりを十分感じるの建物が、ユニットごとに2棟建っている。ホームの建物は、東屋がある広い庭から桜並木へとつながり、開放感溢れる作りである。管理者は、海外で接したアニマルセラピーの有用性を高く評価し、当事業所でも愛犬『マンゴ』を飼っている。この犬は警察犬の子犬をホームで飼えるように育ててもらい譲り受けているため、大変やさしい性格である。また管理者は「自分の家で安心して、暮らしている時、人はどうしているか」ということを、常に自問していて、全員揃って同じ事を行うといった強要をしないようにしている。管理者の意向を受けた職員の対応により、利用者は穏やかで、にこやかである。

## 【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>前回評価において災害対策について提起されていた課題である、避難訓練、近隣との連携などに取り組んできているが、さらに備蓄等の改善をしていきたいと前向きである。ターミナルケアについての取り組みは『ホームは自宅である。』との考えから、医師の判断を仰ぎながら職員全員が自然に行っている。</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>自己評価は職員全員が記入しており、それを現場責任者がまとめている。その際、管理者は全てに目を通し、職員一人ひとりの個性、考え方の理解をするための一助としている。一方、職員は記入する過程において、職務の重要性 意義を再確認している。</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>7月に、運営推進会議が開催され、出席者は、市の福祉担当者と利用者家族、職員であった。内容は、認知症についての再確認学習及びホーム運営に関する利用者家族からの質疑応答であった。運営推進会議は利用者家族、近隣住民、関係者が顔を合わせる事の出来る貴重な場であるので、さらに回数多く開く努力を続けられることを期待したい。</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>利用者家族がホームを訪問し、気軽に声をかけられる雰囲気を作ることに心を砕いているのは伝わってくるが、いろいろな事情から訪問できない家族、どうしても直接声をかけることの苦手な家族もいることと思われる。対策として、匿名で意見を言える方法、例えば、気付きノートを玄関先におくなどの工夫をしていくことを期待したい。</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>自治会に加入しているが、利用者が自治会行事への参加をあまり望まないこともあり、ほとんど参加していない。しかし、毎年、9月の第1日曜日に開催される、ホームの夏祭りへの近隣住民の参加は多く、大盛況である。このホームが地域に受け入れられている一端が垣間見られる。</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	地域密着型サービスとしての理念は作っていないので、スタッフが利用者と向き合う時の心構えとして「ゆっくりにっこり、一日を」という、標語を掲げている。		
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	管理者は、「ホームは自宅なのに理念が必要なのだろうか。」という疑問を常々持っていて、利用者に経営上の理念を被せる必要はない、全く自由に暮らしてほしいと感じている。スタッフも管理者の考えに共感し、利用者の支援にあたっている。		
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	自治会には、参加しているが、利用者が自治会行事のために出かけることを望まないことが多く、行事参加はほとんど行われていない。しかし、9月第1日曜日に開催されるホームの夏祭りへは、地域住民の多くが参加し、毎年、大盛況である。利用者に行事参加を強制しない基本姿勢がここにも表れている。		
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	管理者は、全職員が記入した自己評価に目を通し、職員それぞれの考え方を把握するための一助としている。一方、職員は自己評価を記入する過程で、サービスの意義を再確認していく良い機会であると、とらえている。		
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	7月に、運営推進会議が開かれ、出席者は市の福祉担当者、利用者家族、職員であった。議題は、防災訓練実施における注意点や、認知症についての確認と家族からの質疑応答及び行事予定のお知らせで、次回はターミナルケアを予定している。	○	誕生会、クリスマス会等ホーム内の行事を見学してもらい、地域住民と交流しながら、会議の場に、自治会、老人会、民生委員などの参加を促す工夫にも期待したい。

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	管理者は、市の地域福祉計画の委員であり、また市の要請で介護予防教室の講師も務めている。一方、運営推進会議には市の福祉担当者が必ず出席することになっていて、行政とホームの連携はとられている。又、ホーム見学者を制限はあるが受け入れている。		
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合わせた報告をしている	月1回の請求書送付時に、利用者の暮らしぶり、健康状態、一部金銭を所持している利用者の収支報告、行事の写真、職員の異動報告等を同封している。ホームを訪問する利用者家族には随時、口頭にて報告している。遠方の家族には介護計画見直し時や利用者の体調変化の応じて密に連絡するようにしている。		
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	請求書送付時に「意見、要望記入表」を同封している。外部窓口としては、重要事項説明書に行政機関の苦情受付窓口が明記されており、入居の際の説明時にも伝えられている。	○	利用者家族の中には苦情等を事業所に直接言うのは憚られたり、行政機関に訴えるほどのおおごとにはしたくないと、考えている人もいると思われる。匿名で表現できる、「質問箱、気付きノート」など、工夫を期待したい。
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	現在まで、専任スタッフの異動はないが、事業拡大により職員が増えている。新入職員には、利用者の好み、障害等を詳しく伝えたり、シフト配慮をしてコミュニケーションの時間を多くとれるようにし、利用者の戸惑いを防いでいる。	○	利用者家族に、専任スタッフの異動は報告されているが、パートスタッフの異動は報告されていない。家族にとっては同じ介護者との認識のため、全てのスタッフの異動を報告することを期待したい。
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	新人研修は、指導担当者を決め、日勤、遅番、夜勤を2回ずつ実地研修の形で行っている。管理者は職員と1対1面談をし理想としている介護を伝え、それが自ずと職員教育となっている。又、外部研修を受けた職員は報告書を作成し、他の職員との情報の共有を図っている。		
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	当管理者自らが、瀬戸・旭介護事業連絡協議会を立ち上げているので、管理者と他事業主との交流は十分にある。職員は他事業所の見学には行っているが交流とまではいえる状態には無い。	○	管理者が活発な活動をしているので、職員も機会を見つけて研修に参加するなど他のホームとの交流が深められることを期待したい。

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	入居契約に前後して、管理者が利用者宅を訪問し、利用者がホームを訪問している。体験入居は、現在行われていないが、その体制を整えていく方向にある。管理者は、初め利用者家族が入居を希望してくるので、利用者が納得して入居しているとは感じない。しかし、入居後、職員のケアに利用者が少しずつ満足されているようだ、と語る。		
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、利用者の戦時中の話、昔の話にしっかりと耳を傾け、教訓として受け止めている。また、落ち込んでいる時には「無理しないでいいよ。」などのお年寄りの優しい言葉に大変癒され感謝している。お互いが感謝の気持ちを忘れない関係が築けられてるようである。		
<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	基本的に本人の自由意思最優先のホームであるので、本人の話をじっくりと聞くことによって意向を汲み取り、フェイスシート、申し送りノート、作業日報等書きとめている。本人から意向を聞き取るのが難しい時には、家族から情報を得ている。		
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	入居後、1か月間は24時間体制で利用者の見守りを行い、その後、本人、家族、医師、ケアマネージャー等の必要関係者が集まり、利用者の希望、状態を見極めた上で担当者を決め介護計画を作成している。		
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	状態変化の無い利用者については、3か月に1度の見直しを行っている。変化のあった利用者については、その都度、担当者がケア経過を提示し、必要関係者によるケアプランの検討に入っている。月に1度の職員会議時にも話し合われ、介護計画を見直しする場合もあり、変更があった場合、家族への連絡も欠かさず行われている。過去2名の利用者が介護度が軽くなった例もある。		

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	毎週、協力医の往診があり、また24時間体制で看護師と連絡が取れ、状況により協力医が対応する医療連携をとっている。音楽療法を専門家により実践したところ、最近では利用者の声が明るくなるという効果が現れている。		
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	入居時に医師、看護師、薬剤師が揃い、ターミナルケアまで見越して、かかりつけ医から協力医への変更を家族同意の上で行っている。かかりつけ医の変更が出来なかった場合は、家族による送迎となる。往診は、週に一度(水曜日)で、往診ノートに個別に様子を記録し、特記事項には赤ラインを引くなど工夫されている。		
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	利用者及び利用者家族の要望があり、協力医の判断を仰いだ上で、現在まで、4件の看取り、医師と連携しながらエンゼルケアを経験している。このホームが、「終の棲家」として利用者にも職員にも認識されてきている。家族も最期までこのホームでお願いしたいという声が多い。		
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	1号館は、見通しのきく安心設計である。2号館は、多少入り組ませた居室配置にすることにより、利用者が人目を避けられる箇所が出来るような構造になっている。事故報告書やヒヤリハット報告書と細かな記録は個人名を明記し、階上のロッカーに保管されている。		
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	利用者の嗜好を大切にする意味から、見守りのもと、お酒は週2回程度可能である。今のところ喫煙者はいない。針、鉋等を使う手芸には必ず職員が付き添うなど、状況に応じ対応している。毎日、全員参加のレクリエーションが行われているわけではなく、のんびり過ごしてもらえるようなケアを心がけている。		

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	メニュー・食材は、専門業者から届けられ、調理はホームで行っている。食事前には、嚥下体操で舌や喉の動きをよくする運動を10分間程度行い、気持ちよく食事出来る工夫をしている。又、誕生会等の行事がない月には、1～2度の外食をするが好評である。		
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、夜間を除き、夏は毎日、冬は一日おきに可能で、希望であれば朝からのんびりと入浴を楽しむことができる。車椅子の人も職員の介助で全く問題なく入浴できる。入浴を拒む利用者に対しては、その方が仲よくしている職員に説得してもらい、自然に入浴へと促している。		
<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	食事作り、後片付け、庭の草木の水遣り、玄関掃除、洗濯物を干したり、畳んだりとなど、多くの家事に参加している。愛犬の「マンゴ」の散歩も日課となっていて、それぞれが思い思いの生活を刻んでいる。		
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	散歩は、天候、体調の許す限り、毎日行われている。突然の外出要望があった場合、近場の買い物、喫茶店等はすぐ実行に移される。夏場は夕方、陽がやさしくなった時間帯に出かけるなど工夫している。今年は6月に、1ユニットのみだが温泉旅行にも出かけている。		
<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	居室は、障子のため鍵自体が付いていない。玄関はセンサーチャイムを付け、日中の施錠は全くされていない。利用者が外出した場合、満足がいくまで職員と一緒に歩いたり、利用者によってはGPSで確認するだけにして、本人本位の行動が取れる様に配慮している。		
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	両隣り及び民生委員への協力依頼はしっかりとされている。防災訓練は消防署と連携して行われているが、どんなに行っても、訓練だけでは十分とはいえないので、管理者は今後の在り方を模索しているようである。	○	災害に備え、最低3日分程度の水、食糧を備蓄することと、避難経路、夜間職員1人体制の時の避難手順等の確認を充分に行っていくことに期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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、食後、食事・水分摂取量をチェック表に記入している。水分が不足気味と思われる利用者には、お茶、ジュース等をすすめている。服薬は、前日の夜勤者が個別のケースに準備し、利用者の手の届かない所で管理している。排泄は、個別チェック表に記入されるようになっている。		
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	1号館は、廊下部分が吹き抜けになっていて、天窓から十分採光され、2号館は、食堂の大きな掃き出しから、庭につながり開放感に溢れている。常に会話の邪魔にならない程度の音楽が流され、時には利用者の歌声も響くようだ。玄関には、職員の写真と名前が掲示され、廊下には利用者の書道作品や塗り絵が飾られている。		
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	居室前には、ネームプレートと写真が貼られ、利用者のための工夫がされている。のれんがかけられている居室もある。居室には、エアコンと電灯がついていて、2号館は半間の物入れもついている。冷蔵庫、ペット以外は持ち込み自由であるが、テレビについては相談となっている。仏壇、箆笥、鏡台など思い思いのものが持ち込まれている。		