

# 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	2372400412
法人名	医療法人 宏友会
事業所名	グループホーム ゆうゆう村
訪問調査日	平成 20 年 5 月 30 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 8 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	2372400412
法人名	医療法人 宏友会
事業所名	グループホームゆうゆう村
所在地	愛知県半田市横川町2-101-1 (電話)0569-28-5086

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1-11-16		
訪問調査日	平成20年5月30日	評価確定日	平成20年7月8日

## 【情報提供票より】(19年12月18日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成14年4月15日				
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人		
職員数	6 人	常勤	4 人, 非常勤	2 人, 常勤換算	5.5 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	30,500 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,300 円		

## (4)利用者の概要(4月15日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名	
要介護1		名	要介護2		名	
要介護3	4	名	要介護4	4	名	
要介護5	1	名	要支援2		名	
年齢	平均	89.6 歳	最低	82 歳	最高	95 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	竹内整形外科内科クリニック
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同法人の経営する介護老人保健施設やデイケアセンターと同じ敷地内に建つグループホームである。職員の研修は法人内の勉強会や研修会が行われ、介護に関する知識向上に努めている。年1回法人主催の学会を開催しチームによる研究発表の場となっている。利用者の介護度が高くなってきたためコミュニケーションが取りにくい利用者に対しても、入浴や食事介助などの個別ケアを通して意思を読み取りケアに活かしている。回想法を取り入れたり、スペシャルデーを年1回設けて、一人ひとりの要望に答え友人に会いに行ったり、外食に出かけたり、お墓参りに出かけたりにしている。家族と職員の関係も良好で、アンケートでも家族が安心して任せている様子が伺えた。今後は、家族にも介護に携わってもらいたいことを提案していきたいと考えているとのことである。また、地域に対するホームからの交流を発信していかれることを望んでいる。

## 【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)
	前回の評価では、鍵をかけないケアについての検討であったので現在は日中は鍵をかけていない。また外出支援の検討もあったので、外食の機会を設けて近くのラーメン屋へ連れて行ったらさきみ食の人が麺を切らなくてもラーメンを食べるなど、外食のほうは食がすすむので今後も続けていく予定である。
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)
	今回の自己評価は職員全員に渡して記入してもらい、最終的に管理者がまとめた。自己評価をすることによって今まで気付かなかった点を見直し、サービスの向上につなげている。
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ヶ月毎に行なわれ、主な出席者は家族、市役所の介護保険課職員、民生委員などである。行事報告や市役所の職員からは新しい医療制度の説明をしてもらっている。運営推進会議の議題を職員で話し合うようになって、より職員同士のかかわりが密になりサービスの向上へも繋がっている。
重点項目④	家族の来訪時には職員から話しかけて、意見等を引き出すようにしている。利用者の状態に変化が生じた場合は、速やかに連絡ができていたので家族からの安心と信頼を得ている。家族から出された意見や要望は運営や介護サービスに活かすよう努力している。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	ホームのカーテンをオープンにし、外の様子がよくわかるようにして近所の人が散歩をしていたら挨拶をしたり、調査員の訪問時には隣の人を招き入れて利用者と談笑している様子が見られた。お祭りのときには子供みこしや飾り馬が立ち寄って利用者を楽しませてもらっている。

## 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	「家庭的な環境と地域住民との交流のもとに利用者が自分のスペースで安心して過ごせるよう支援します」を理念としている。これは昨年より職員用に理念をかみくだいて示したものである。さりげなく訪問者に見えるように玄関に掲げている。		
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	日々の業務や申し送りの際に共有化を図り、いつでも見えるよう玄関の壁に掲げてあった。常に職員全員で理念の実現に向けて取り組んでいる。		
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	年に1回のお祭りのときは、子供みこしや飾り馬が立ち寄ってくれる。日常は犬を連れて散歩している人や隣の人と挨拶を交わし、時にはホームに招き入れて談笑することもある。	○	ホームから地域への発信は今のところされていないので、今後は近隣の保育園との交流を期待する。
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	評価に対しては、管理者・職員共に積極的に取り組む姿勢があり、外部から気付かせてもらい更なる介護につなげようとしている姿勢が伺える。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は2月に一度行なわれている。運営推		

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	運営推進会議は2ヶ月に一度行なわれている。運営推進会議の課題を職員で話し合うようになって職員同士のかかわりが密になった。利用者や家族からの意見を大切にして検討している。市役所の職員にも参加してもらい、より円滑に地域と関わられるように努めている。		

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	何か問題があれば月1回のエリア毎の会議で市の生活相談員に相談している。運営推進会議にも市役所介護保険課の職員が出席して、新しい医療制度の説明などをしてもらっている。		
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	家族の来訪は多い人で週2回、少ない人では月1回の支払い時にされている。その際には利用者の健康状態や暮らしぶり、金銭出納などについて報告し、確認のサインをもらっている。状態に変化があった時には速やかに連絡ができていますので、家族からの安心も得ている。		
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	家族の来訪時には何でも相談しやすい雰囲気を作り、また何か言いたそうな人には職員から話しかけて引き出すようにしている。意見や要望は会議で話し、職員全員で共有している。		
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	法人内での異動はあるが、利用者のダメージを防ぐよう最小限度内に行なっている。新任者が慣れるまで一緒に利用者へ接して不安を和らげる配慮をしている。	○	職員がより長く勤めやすい環境づくりの1つとして、職員の気分転換を図るために休憩室を設けるなどの配慮を望む。
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	法人内の研修会・勉強会等が開催され、介護に関する知識や技術の向上に努めている。また法人内の学会が年1回行なわれ、研究発表の場となっている。外部研修についても、年4回の実務研修や地域内の研修であれば出席するようにしている。個人別の目標や自己評価なども取り入れて、職員の質の向上を図っている。		
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	市主催の地域密着型サービス事業所向けの講演があったとき管理者は出席している。しかし職員は他事業所との交流は行っていない。	○	他グループホーム職員と交流する機会を持ち、意見交換を通して悩みの解消を図ったり、サービスの質の向上につなげることを期待する。

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	入居相談を受けた時は、本人や家族にまずホームの見学をしてもらう。その時には事業所の説明をしている。また、1ヶ月お試し期間があり、ホームに馴染んでもらえるか、また管理者は職員にも相談して入居の可否を決定している。入居後は他の利用者と馴染めるように職員が気を付けている。		
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	職員は利用者の表情や会話の中から、非言語的コミュニケーションなどを上手く使って日常業務のなかで、折り紙の折り方や、回想法を活かし、おてたまなどの懐かしい遊び方を教えてもらうなど、共に支え合う関係を築いている。		
<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	職員は意思疎通が困難な利用者に関して、日常業務の中で表情や家族からの情報を収集して、出来るだけ本人の希望や意向を尊重し、それに沿うよう支援している。中には、花の水やりなど進んでしてもらえる人もいる。		
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	介護計画はセンター方式を取り入れ、利用者や家族に意見や要望を聞いたり職員の観察や気付きなどの把握事項を、会議で話し合い作成している。それを3ヶ月毎に評価しており、サービスの質の向上に反映させている。		
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ヶ月毎に見直しをして「生活援助計画評価書」を作成しており、それを基に利用者、家族、医師などに意見を求めケアプランを作成している。また状態変化が見られる時には早急に家族や医師などと相談して、ケア会議を開き変更している。	○	ケア会議に家族の参加が出来る様に声をかけられてはどうか検討願いたい。

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)
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	利用者により違いはあるが週1～3回、ホームでの訪問リハビリテーションの対応もされている。またかかりつけ医への家族対応が出来ない場合は職員が通院の付き添いもするなど柔軟な対応がされている。		
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	入居時に協力医を法人のクリニックに変わってもらうようお願いをしている。しかし利用者や家族の希望でかかりつけ医の人もある。その場合家族が対応ができない時には職員が行っており、受診内容や次回の予約など家族と連絡を取り合い支障がない様にしている。		
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	入居時に利用者及び家族に重度化や終末期に向けた方針は説明して同意を得ている。しかし職員はそれぞれの利用者にあう重度化した場合の具体的な話し合いは検討中である。	○	利用者や家族の希望に添える重度化や終末期のあり方を職員で話し合い、何度も検討される事を期待する。
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	個人情報の保護については、利用者、家族に入居時に説明して同意を得ている。職員は利用者のプライバシーや自尊心を傷けるような言葉や接し方はしていない。		
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1日の生活パターンは概ね決まっているが、昼スペースで昼寝をしたり、リハビリをしてもらうなど、その日の体調の変化などにより替わることがある。職員は常に利用者の気持ちを大切に支援している。		

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	食材は本部からの配食である。食事は職員が利用者 に上手に話しかけ楽しい雰囲気を作る配慮が見られ た。自分で食べることが出来る人は4名他の人はミキ サー食や刻み食など職員のサポートにより食事してい る。後片づけは利用者の出来る範囲のお盆拭きや食 器拭きなどを手伝ってもらっている。		
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	入浴には介助を必要とする人が多く、リフトを設置す ることによって浴槽に入ることができるようになった。利用 者に不安感を抱かせないように、利用者を支えて声を かけながらゆっくり入ってもらっている。その他にシャ ワー浴を行なっている。	○	リフトのセッティングに時間がかかったり、利用者がささえ がなくて不安を感じる時があるとの事。再度リフトの見直しを される事を望む。
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	職員は利用者 に玄関や居間に花を生けてもらったり、 洗濯物たたみ、お盆ふきなど利用者のできる範囲で役 割をもったり楽しみを見出せるように支援している。		
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	日常的にはホームから同法人内の老人保健施設まで散歩 に行っている。また、近隣の左布里池におにぎりを持って出 かけたり、ドライブをかね喫茶店や外食することもある。年1 回11月にスペシャルデーがあり利用者の希望を聞き個々 に、若い時の友人に逢いに行ったり、すしを食べに行くなど 工夫している。		
<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	夜間は施錠するが、日中は玄関の鍵をかけていない。 職員は利用者の様子を観察をし注意を払っており、外 出願望があれば話しかけたり、一緒にでかけている。		
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	避難訓練は年1回半田市の消防署、職員の協力を得 て、2階からダミーを使い階段をおりる訓練をおこなっ ている。非常食の備えもある。	○	建物が耐火強化されているが同法人内の老人保健施設 や地域との連携を図り繰り返し練習される事を期待する。

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	献立は本部の栄養士が概ねたてており、バランスの良いものとなっている。また食事、水分摂取量は朝、昼、夜とチェック表があり細かく記入されている。		
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	共用空間は窓が大きく外を眺めることができ、近隣の人が犬の散歩で通ったり、子供がランドセルを背負い友達と話しながら通る事もある。テラスもありここでお茶を飲み寛ぐこともある。また畳スペースやソファで昼寝をするなどゆったりとしている。		
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	居室はすっきりしている。利用者や家族の写真や絵などが置いてあり本人は居心地良く過ごすことのできる空間になっている。		