

# 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	2372002382
法人名	(有)五ツ星
事業所名	グループホーム さっちゃんの家
訪問調査日	平成 20 年 6 月 20 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 31 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	2372002382
法人名	(有)五ツ星
事業所名	グループホーム さっちゃんの家
所在地	愛知県豊橋市野依町字新切101番地 (電話)0532-25-9786

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6月20日	評価確定日	平成20年7月31日

## 【情報提供票より】(20年6月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 16 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 9 人, 非常勤 6 人	常勤換算 4.9 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	23,000 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	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	1400	円	

### (4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.8 歳	最低	77 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関 豊田ハートセンター

協力医療機関名	光生会病院 弥生病院 伊藤医院 吉見耳鼻科 松井歯科 かずクリニック
---------	------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームの周りには果物園やキャベツ畑等があり、のどかな自然に囲まれている。「家族が暮しているように成長できること」を理念として、利用者と職員が家族と暮しているような安らぎを感じ、全員が役割を持って必要な存在でいられるよう管理者は大家族の家長として取り組んでいる。家族には利用者の様子や行事報告等を載せた「さっちゃん便り」を毎月送付したり、イベントに招待して『一緒に介護』に参加してもらえるように努めている。協力医療機関が7ヶ所あり、ホームには看護師も2名おり医療の必要がある場合も安心できる体制が整っている。地域に根ざしたグループホームを目指して地域との交流を深め、利用者も職員も安心して生活できるように取り組んでいる管理者の思いは熱くグループホームの五つ星を目指している。

## 【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>前回評価での改善課題は全て改善された。運営理念は契約書にも明示された。契約書の権利と義務を明文化して家族と再度話し合い、新たな契約を交わした介護計画書を見直して利用者の再アセスメントを行い、利用者の思いや希望の把握に努めた。地域との交流も深め、内部研修も定期的の実施している。</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>外部評価の意義を職員会議で話して全職員に伝え、評価の意義を浸透させた。管理者と主任と職員2名で振り返る機会を持って自己評価に取り組み、他の職員にも目を通してもらい、意見を聞き自己評価に取り入れた。</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>2カ月に1回開催されている。参加者は利用者代表・家族代表及び地域包括支援センターの担当者や民生委員・地域の情報に詳しい郷土研究家である。利用者の生活ぶりを直接見てもらったりして、参加者の意見や情報交換の場となる事でサービスの向上に活かせる様に努めている。</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>面会時に健康状態や暮らしぶりなどを話したり、毎月さっちゃん便りを発行してその月に合った行事等の報告をしている。苦情や意見はFAX・郵便・電子メールで受け付けたり、玄関ホールに意見箱を設置したり、職員は家族の面会時に話しかけて何でも言ってもらえるように努め、出された意見については職員で話し合い、その結果を必要に応じて家族に報告・説明して改善に向けて取り組んでいる。</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>町内会に加入していて、今年度は管理者が役目を務め、地域に貢献している。職員と利用者は散歩時には近所の人と挨拶を交わしたり、ごみゼロ運動に参加している。地域のお祭りやイベント時に「さっちゃんの家」のご来賓席を設けてくれる地域代表や民生委員の担当者が気づかい橋渡し役を務めてくれる事で地域の受け入れが円滑になってきた。</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	「家族が暮しているように成長できること」を理念に掲げて地域の中で、利用者も職員も家族として安心して暮していけるような地域に根ざしたグループホームを目指している。	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	毎日、玄関とリビングに掲示された理念を朝礼で復唱し、理念が職員の心に浸透するように努めている。職員も「自分の家で家族のように過ごしている。人生の先輩である利用者に教えてもらったり、相談に乗ってもらい、一緒に成長できる事を大事にしている」と感じ、理念の実践に向けて取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	町内会に加入して、今年度は管理者が組長を務め地域に貢献している。行われるゴミゼロ運動に利用者と一緒に参加したり、地域のお祭りや町内会のしめ縄作り教室等で地域の人々と交流を深めている。	<input type="checkbox"/>	今後は地元の小中学生のボランティアを呼びかけたり、回覧板にグループホームの新聞を挟んでもらうように依頼して、グループホームのアピールに取り組み、地域の人々が気軽に訪問できるようにしてほしい。
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	前回評価での改善課題は全て改善されていた。管理者は、外部評価の意義を職員会議で話して、全職員に伝え、評価の意義を浸透させた。管理者と主任と職員2名で振り返る機会を持って、自己評価に取り組み、他の職員にも目を通してもらい、意見を聞き、自己評価に取り入れた。管理者も職員も評価を受けるだけでなく、活かすことが大切と考え、意識改善に繋げていきたいと考えている。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		○運営推進会議を活かした取り組み	2カ月に1回開催されている。参加者は利用者代表・家族代	<input checked="" type="checkbox"/>	

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	表及び地域包括支援センターの担当者や民生委員、地域の情報に詳しい郷土研究者である。二ヵ月毎のグループホームの様子や行事、出来事等を話したり、空き情報や利用者の生活ぶりを直接みてもらったりして、参加者の意見や情報交換の場となる事でサービス向上に活かせ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	市の介護保険課の担当者や介護相談員の訪問があったり、市町村主催の交流会には管理者が必ず出席して市町村との連携を図っている。		
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	面会時に健康状態や暮らしぶりなどを話したり、行事の報告や写真を載せたさっちゃん便りを毎月、発行して請求書の通信欄にコメントを添えて一緒に送っている。職員の異動についてもさっちゃん便りに載せて報告している。また、金銭管理については、現金出納帳で個人ごとに管理し、帳面を照会した物を四ヶ月に一度ほど、家族に報告をしている。またレシートは家族に渡している。	○	今後は、金銭管理について家族への報告時に確認(サイン)をもらうようにして欲しい。
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	管理者や職員は面会時に話しかけ、何でも気楽に言ってもらえるような雰囲気作りに努めている。出された意見は検討の必要があるものは職員で話し合った結果を家族に報告・説明して改善に向けて取り組んでいる。FAX・郵便・電子メールで受け付けたり、玄関ホールに意見箱を設置している。		
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	管理者は、ユニット間の勤務の異動は無い方が望ましいと考え、殆ど行われていない。異動を行う場合は利用者が不穏にならないような配置に努めている。	○	固定してしまうと、考えや行動が固執してしまう心配があるので、サービスの質の向上を目指したうえで利用者が安心できる職員の異動も必要ではないかと提案したい。
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	入社時には、苦情への対応・拘束等に関すること職務に於いて必要なことをマニュアルなどにも活用しながら研修を行っている。経験年数やレベルに合わせた県内の認知症介護研修等にも順番に参加してもらっている。タイムリーな話題を事例に取り上げる等、職員が興味を持って積極的に参加できる内部研修も行われている。		
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	管理者は他のグループホームを訪問して情報を得たり連絡を取り合い共にサービスの質の向上に反映している。	○	全国又は県の連絡協議会に加入して同業者の意見その他の交流の場に積極的に参加して職員の啓発やサービスの質の向上に反映させて欲しい。

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、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	利用者家族から当ホームに対する電話や相談から始まり、本人もホームの見学をしてもらうように勧めている。職員は他の施設利用先から情報提供を受け、入居後の生活上の安定を図る為の参考にすることもある。また、ホームに馴染む迄は家族に面会を気がけてもらい、一緒に外出や、できれば外泊をお願いして、少しずつ距離を置いてもらう様に工夫をしている。		
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	職員は日常生活の中で、利用者から慰められることや励まされることがある。また、話し合う中でいろいろなことを教えられることが多く、日々感謝し、共に支え合う関係が出来ている。		
<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	利用者が海がめが見たいと言えば、一緒に海に行ったり、毎日のおやつタイムには、お茶、コーヒー、ジュース、どれにするか自分で選んでもらう、また着物が好きな人は常時着物で過ごす、など職員は利用者の思いや意向の把握に常時努めている。		
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	職員は1週間に1回利用者と一緒にカンファレンスをしている。そこで計画案を作成して家族に説明し要望や意見などがあれば付け加えて介護計画を作成している。	○	医師や必要な関係者の意見などを聞く機会を持つことも大切であり検討されることを望んでいる。
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	毎週利用者を交えてカンファレンスを行い見直しは随時おこなっているが計画書の更新は3ヶ月毎に行っている。		

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)
<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	家族がいつでも宿泊出来る様に配慮している。家族の付き添いが困難である通院は職員が対応している。		
<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、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	入居時に協力医に変更してもらっているが、病気により馴染みのかかりつけ医の場合はそのまま継続しており家族が通院の付き添いをしている。家族が難しい場合は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	重度化や終末期に向けた方針は家族に説明して同意を得ている。しかし終末期などは家族の協力が必要と伝えている。		
<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	個人情報保護については家族に同意を得ている。職員はパソコン、ファイル持ち出し禁止や電話で利用者に関する問い合わせは答えないなど周知徹底している。また入浴時には特にプライバシーを損ねないように気をつけている。		
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	利用者各人の生活パターンはできている。職員はそのペースに合わせ、朝ゆっくり起床の人や歌が好きな人はいつも歌うなど散歩の好きな人には散歩に行き花を摘んできたり、びわをながめに行くなど自由に生活してもらっている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者と一緒に材料の買い物に行き、調理も味付けも共に行っている。食事は職員も一緒のものを食べ楽しい雰囲気を作り、またさり気なく食べこぼしなどのサポートをしている。		
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14時から入浴できるようになっているが利用者の希望に合わせている。入浴拒否のある人には職員を変えて誘ったり、夜の入浴に誘うなど工夫している。		
(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					
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	写真を撮ることの好きな人には、ホームの行事がある時に撮ってもらう。職員は家事、洗濯物干しやたたみ、など利用者の出来る所を引き出す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	散歩は毎日行っている。大型スーパーへ買い物やビデオを借りに行く事もある。利用者の希望で海に行きたい場合などできるだけ、すぐ対応するようにしているが、付き添いが必要な時には期日の約束をしている。		
(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	玄関は施錠してあるが利用者が外出願望のある時には自由に出かけられるように支援している。利用者が一人で出かける時には後ろから見守り、時を見計らいホームに連絡して車をだし、さりげなく声をかけ車に乗ってもらうなどの支援をしている。	○	利用者の外出願望の観察が大変なことと思うが再度施錠しないケアに取り組まれることを期待する。
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	災害マニュアルはある。年2回避難訓練は行っている。先回避難訓練を夜行った。これから地域の消防団や町内会に協力してもらえよう働きかけていく予定である。		

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)
(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	栄養は概ねとれている。食事量、水分摂取量は記録しており、管理は行き届いている。		
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	懐かしいステレオや黒いダイヤル式の電話など使用している。リビングは窓が大きく四季を感じる事ができ、畳スペースもある。ところどころに椅子が置いてあり、利用者はそれぞれ好きな場所で寛いでいる。		
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	居室には家族の写真や趣味の作品などが置いてあり、各人の個性がでていた。本人が居心地よく過ごせる居室になっている。携帯電話をもっている人もいる。		