

# 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	11
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	2
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	6
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	11
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>30</b>

事業所番号	2376300238
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム 設楽の家
訪問調査日	平成 20 年 7 月 4 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 5 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	2376300238
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム設楽の家
所在地	愛知県北設楽郡設楽町清崎釜淵13-2 (電話)0536-63-2030

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丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年7月4日	評価確定日	平成20年8月5日

## 【情報提供票より】(20年6月19日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成15年9月15日						
ユニット数	3ユニット	利用定員数計	27人				
職員数	21人	常勤	16人	非常勤	5人	常勤換算	6

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り
	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)	28,000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(200000)円	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		1300円	

### (4)利用者の概要(6月19日現在)

利用者人数	27名	男性	7名	女性	20名
要介護1	7名	要介護2	11名		
要介護3	7名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 84歳	最低	68歳	最高	92歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	伊藤内科医院 伊藤歯科医院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然に恵まれた里山の中にあるホームである。ホームの食材は新鮮な物を地域の店から買ったり、避難訓練を地域住民や設楽町役場の職員や警察、消防署と一緒にするなど地域との関係が出来てきている。職員は利用者の思いを受け止め、無理強いすることなく、根気良く接することで体調管理にも繋がり利用者の状態が安定している。また利用者にはわらじを作ってもらったり、生活の知恵を教わったり共に支え合う関係を築いている。家族との関係も良好で意見や要望など相談し易いとの声もあり信頼関係ができています。利用者は居心地良く暮らしているホームである。

## 【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)
	前回の要改善課題の1つは水分摂取量を記録するであった。それを記録することにより利用者の状態変化が分かり易くなった。また災害対策では避難訓練を地域住民や設楽町役場職員と警察、消防署と一緒に訓練ができ地域住民との交流と協力がえられるように一歩すすんだ。
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で取り組んでおり、それぞれの意見が終結されている。それにより職員間でケアサービスの振りかえりができ検討する機会にもなっている。
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)
	運営推進会議は偶数月に行っている。出席者は地域住民代表、地域包括支援センター、家族代表である。内容は入居状況や行事報告から始まり、食事について等ホーム運営に関する質問を受け話し合いサービスの質の向上に活かしている。
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)
	管理者は面会時や他に健康状態や通院報告などを電話などで話す機会は多く家族との関係は良好である。家族からも相談し易いとの声もある。頂いた要望や意見は職員会議で話し合い出来ることは改善してサービスに反映している。
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)
	利用者と職員は地域の夏祭り、老人会、小学校の運動会、には参加したり、管理者は地元の有線放送会議にも出席し地域と交流が出来ている。またマジックショーや歌謡ショーなどのボランティアの受け入れもある。ホームの食材は地域のお店から買っており馴染みの関係ができています。

## 2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(  部分は重点項目です )

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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	職員は母体法人の理念、自立・共生・友愛を下に支援しているが、地域密着サービスの意義を再度見直し、ホーム独自の理念、を「利用者と職員と一緒に」を検討中である。	○	母体法人の理念を下に、ホーム独自の理念「利用者と職員と一緒に」を職員が共有しサービスの質の向上を目指すことを期待する。
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	職員は母体法人の理念をミーティングなどで周知して、サービスに反映しているが、初心にもどり利用者職員と一緒に、喜怒哀楽を共にして行くための理念を検討している。	○	現在も法人の理念に添って日々サービスは行われているが、さらにホーム独自の理念「利用者職員と一緒に」を下に職員が一丸となり、日々取り組まれることを期待する。
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の小学校の運動会や近隣の夏祭り、老人会には参加している。また隣地にグラウンドがあり、近隣の人がグラウンドゴルフをするのを観戦したり、家庭菜園での収穫野菜をいただいたりしている。歌謡ショーやマジックショー等ボランティアも多数で地域との交流はできている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	今回の自己評価は全職員で取り組んでいる。それによりケアサービスの振り返りができ、職員間で検討する機会となっている。前回の外部評価での改善項目の1つが水分摂取量を記録するであった。それを記録することで、利用者の急変時など活かされている。		
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	運営推進会議は偶数月に行っている。出席者は地域住民代表、家族代表、地域包括支援センター、等である。内容は入居状況や行事報告からは始まり、他食事に付いて等の質問に答え、共に理解を深め合いサービスの質の向上に活かしている。		

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	管理者は役場へ積極的に出向きホームの状況報告や新しい情報など教えてもらったり、時にはホームに関する相談をしており、良い関係作りができています。		
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	家族の面会は月3～4回や少ない人で6ヶ月に1回の訪問がある。その時に利用者の生活ぶりや健康状態を報告している。また金銭出納帳についても確認のサインをもらっている。毎月1回家族に利用者個々の生活ぶりや受診結果、健康状態などの手紙も出しており、家族と良好な関係作りを努めている。	○	家族へ月1回利用者の様子などわかる手紙はよいが、その中にホームの職員の異動についても記載されることを望む。
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	管理者は家族からの要望や意見は、面会時や電話等で言ってもらえるよう関係作りで配慮している。家族からは意見は言い易いとなっており、良好な関係作りとなっている。	○	管理者は家族との関係は良好であるが、家族同士の集まりの場をもうけたり、ホームに関する要望事項アンケートを行うなどして、また違う目線で受け止め、それをサービスの向上に反映するのはどうか検討されたい。
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	職員の異動や離職がやむえない場合は利用者のダメージを極力防ぐように配慮している。新人の場合は利用者に紹介しベテラン職員がしばらく行動を共にして利用者のダメージを防いでいる。またユニット間の異動については、利用者も職員も行き来は多く顔馴染みとなっておりダメージは少ない。		
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	法人の研修は職員の経験年数や力量に応じて段階ごとであり、研修後レポート提出を義務付けている。また役場や地域包括センター主催の研修など参加している。	○	
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	管理者は同法人のグループホームとの交流はある。他に職員は役場や地域包括センターで行われる福祉に関するさまざまな研修に参加し交流しており、サービスの質の向上に反映している。しかし限られた職員の参加となっている。	○	職員の力量に応じて、研修会や講習会に参加して同業者との交流ができる機会を増やし、情報を共有したり、意見交換をする良い機会となることを期待する。

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、場の雰囲気に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	家族や利用者に数回来訪してもらい。管理者は本人や家族から生活歴や病歴など情報収集したり、ホームの雰囲気馴染んでもらえるよう努めて、納得の行く入居してもらっている。入居後は職員が他の利用者と同様にサポートしている。		
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	職員は日常生活の会話の中で利用者にとことわざや調理のちょっとしたコツなど教わる事がある。また時には利用者からいたわりの言葉をもらう時もあり、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	入居時に本人や家族から情報収集したり、日常生活の中で利用者の表情や会話から思いや意向の把握に努めている。	○	職員全員が利用者の思いや意向の把握に努め、支援出来る様にミーティングを充実させることを期待する。
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	介護計画は本人や家族から要望を聞いたり、病院受診などでその都度話し合ったことを踏まえ職員間で話し合い作成している。利用者の現状に即した計画になっている。		
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ヶ月毎の見直しそれを評価している。介護認定期間更新時には、新しく身体状況から見直しをして作成している。		

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	月1回訪問理美容サービスがある。またかかりつけ医の受診で家族の対応が難しいときには職員が付き添い、情報を家族に報告している。利用者の状態変化があり医療が必要になった時には、同法人系列のケアセンターの紹介をしている。		
<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	かかりつけ医には基本的に家族が付き添い、対応ができない時には職員が付き添いをして、共に情報は共有している。		
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、入居時に本人や家族に説明して同意は得ている。基本的に医療行為が必要になるとホームでは難しいが、それ以外では本人や家族、医師と相談して出来るだけ安心して暮らせるように支援する仕組みとしている。		
<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	個人情報の保護については利用者や家族に説明して同意を得ている。また職員は守秘義務を遵守しホーム内の情報を漏らさない事を周知している。日常生活の中で利用者を大切に思い、言葉使いや態度に気を付けている。		
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	職員は利用者各人の生活パターンは把握できており、散歩、食事、入浴時間などその人の要望に合う支援を心がけている。		

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	食材はほぼ同じだが、調理方法は3ユニット違いがある。利用者と調理を一緒に行い、配膳、後片づけなども自然に体を動かしている。職員は利用者と同じテーブルで、食べこぼしなどさり気なくサポートしながら、楽しい雰囲気を作っている。		
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	入浴は午後からとなっている、利用者は個々にゆったりと入浴してもらっている。入浴拒否がある場合、少し時間をおいたり職員をかえたり、などして出来るだけ入浴出来る様に工夫している。		
<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	職員は利用者の力量により掃除、洗濯、調理など、むりじいせず、自然に手を出してもらえるように工夫している。カラオケや絵を描いたり、テレビを観たり畑仕事など個々に楽しんでいる。		
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	散歩はホームをぐるっと回って来たり、買い物に出かけたり近隣をドライブに出かけている。ホーム外のベンチに座って寛ぐこともある。事業所の行事で初詣や花見、紅葉見物などに出かけている。		
<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	日中は玄関の鍵は殆どかけていないが、状況によりやむを得ず施錠する時はある。しかし職員は利用者の外出しそうな雰囲気を察知してさりげなく声をかけ、一緒に出かけている。		
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の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練は年2回行っている。6月には職員、利用者参加の下、地域住民、設楽町役場職員と警察、消防署の協力で避難経路の確認や消火器の使いかたなど行っている。		

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	栄養バランスは野菜が多いが概ね取れている。食事量や水分摂取量、など記録しており食事量が少ない時には栄養補助食品などを摂取している。	○	各ユニットで水分摂取量を記録しているとのことだが記録のしかたにバラツキがあり再度ユニット間で話し合いお互いにスキルアップ出来る様に検討される事を期待する。
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	リビングには季節の花が活けてあったり、利用者の作品が飾られている。また外の山が良く見え季節を感じることができる。利用者は畳スペースやテーブルなど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	居室は個性的な暖簾をかけて場所間違いを防止している。テレビ、タンス、写真、本などが置いてあり、ベッドの人やマットレスの上に布団を引いている人もいる。どちらも居心地良く過している。		