

# 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
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
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
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
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
合計	30

事業所番号	2190200036
法人名	社会福祉法人 桜友会
事業所名	グループホーム ほほえみごち
訪問調査日	平成 20 年 7 月 17 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 14 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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. 調査報告概要表

作成日 平成 20年 7月27日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2190200036		
法人名	社会福祉法人 桜友会		
事業所名	グループホーム ほほえみごち		
所在地	岐阜県 関市 稲口 833-1 (電 話) 0575-24-9100		
評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県 大垣市 伝馬町 110		
訪問調査日	2008年7月17日	評価確定日	2008年8月14日

## 【情報提供票より】(2008年6月1日 事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19年 8月 23日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 7 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	7.7

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	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)	31,000 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)	有( 100,000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	1月当たり	35,000 円		

### (4) 利用者の概要( 6 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名	
要介護1		名	要介護2	6	名	
要介護3	2	名	要介護4	1	名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	82 歳	最低	72 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中濃厚生病院、関中央病院、高井クリニック、関市歯科医師会
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人桜友会の高齢者総合福祉施設の集まった一隅に存在するこのホームは、法人の施設連携を活かし、各施設の行事や機能訓練に参加し、得意を發揮し、閉じこもらず、人と人との交流を大切に利用者本位の生活が可能である。食事もホーム独自に新鮮な食材を作り、一緒に調理し、食べている。おやつも手づくりで、食欲増進は健康に繋がると考え、職員はそれらを見守り手助けする支援を行っている。月に一度行われるレクリエーション的な外出行事は、利用者の希望の引き出しと実施後その思い出を楽しむことによって、認知症を進めない介護に役立てている。常に利用者と向き合い、話し合い、利用者一人ひとりの意向や生きがい感を引き出し受け止め、家庭的な雰囲気を大切に、共に生活していくことを目指している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	平成19年8月23日開設につき今回が初回の評価である
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	外部評価を受けるについて、運営者は、職員にその意義や内容について勉強会をもち説明している。自己評価に取り組み、また、外部評価の結果を活かした改善に取り組む姿勢がある。
重点項目	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2~3ヶ月に1回開催し、ホームの生活状況や行事等の報告をし、意見交換をしている。更に、今後地域行事に積極的に参加できることを話し合い、介護相談を受けたり、防災・災害対策を一緒に考え交流連携を図ることを検討している。行政担当者からは、制度・社会資源の活用の紹介等を得ている。
重点項目	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)
	玄関口に意見箱を設置している。家族からの意見・要望を聞いた時は、ミーティングの場に報告し、対応している。家族から「歩かせてほしい」という意見が出された時、医師・職員でアセスメントし、家族に歩行介助方法を伝え、支援も行った。このように、ホームでは、サービスの現状や改善活動を、家族にも報告しながらサービスの向上に努めている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	自治会には法人全体で加入している。在住の民家から離れた位置に建物を建設したことから、近隣との往来は少ないが、地域行事(神社祭礼、清掃等)には積極的に参加し、ホームの行事(お菓子づくり等)は、自治会の回覧板に案内を折り込んでもらうなどして住民に知らせ、参加を得て交流を図っている。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	法人の運営方針を理念と捉え、職員の名札の裏や重要事項説明書等に明示しているが、ホーム独自の理念としては作り上げていない。		よりわかりやすく身近な言葉にし、ホーム独自の理念を全職員で作りにあげることが望まれる。
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	法人機関紙「ほほえみ」に運営方針を記載し、家族に送付して理解を求め、職員はミーティング等でその確認や話し合いから理念として共有し、日々実践に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		地域とのつきあい			
3	5	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	職員及び利用者は、住民に積極的に声かけしたり、地域行事(祭礼・清掃等)に参加し、ホームの行事(お菓子作り等)は、自治会の回覧板に案内を折り込んでもらい、交流を図っている。しかし、在住の民家から離れた位置に建物を建設したことから、地域住民との行き来がしにくい環境にある。		馴染みの関係作りは徐々に築かれつつあるが、更に、運営推進会議などで検討中の料理教室、介護相談等を進展させ、地域住民と交流できる体制作りの構築に期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		評価の意義の理解と活用			
4	7	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	外部評価を受けるについて、運営者は、職員にその意義や内容について勉強会をもち説明している。自己評価に取り組み、また、外部評価の結果を活かした改善に取り組む姿勢がある。		
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	2～3ヶ月に1回開催し、ホームの生活や行事の報告をしている。自治会からは各種地域行事への参加要請も議題として出ており、参加の方法も検討しているが、ホーム開設後1年弱であるため、会議の進展はこれからである。		介護相談員にも参加してもらったり、地域住民の協力を得て、ホームの行事についての家族との連携・協力、地域の活動への参加、防災・災害対策等、サービス向上に向け、一緒に検討さ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	市の担当者とは、運営や制度についての相談をしている。ボランティア団体の情報を提供してもらって、地域交流のあしがかりとしている。介護相談員も受け入れている。		
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あわせた報告をしている	お便り「ふぁみりい」の他に「個別たより」で、生活報告、健康状態、担当者からのひとことを載せて報告している。家族の訪問も多く、その都度声をかけ、意見や希望を聞いている。「着替えをさせてほしい」「夏でも長袖を好みます」など。金銭の預かりはないが、立替金については月々精算して確認している。		
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	玄関口に意見箱を設置している。家族からの意見・要望を聞いた時は、ミーティングの場に報告し、対応している。家族から「歩かせてほしい」という意見に、医師・職員でアセスメントし、家族に歩行介助方法を伝え、支援も行った。このように、ホームでは、サービスの現状や改善活動を家族にも報告しているが、家族や利用者の意見・要望として掴んだ例はまだ少ない。		利用者及びその家族からの意見・要望、苦情は、サービス向上のための糧である。日頃のサービスの中で、どのようにしてこれらの情報を多く集め、整理・分類して、それぞれに対応するか、今後、更に工夫・検討されることを期待したい。
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	利用者・職員の法人内の連携往来で、顔をあわせたり、声かけしたり、利用者の不安を防ぐ配慮がある。		
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	3ヶ月ごとにスキルアップの目標を決め自己評価をしている。学習担当を決め、内部研修、外部研修に積極的に参加させ、情報を共有し、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	県グループホーム協議会に加入し、意見交換や交流をしている。開設時には同業者グループホームに体験実習し、その後も相互交流をしている。		

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>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居前には、本人は家族とともに見学し、利用者とお茶を飲みながら、居室を見たり、生活の雰囲気を味わってもらい、入居時は、使い慣れた道具を持ち込んでもらって、居室の環境作りや生活リズムに配慮している。入居後は、歓迎会で紹介したり、相性も配慮して、ホームに早く馴染めるよう家族とも相談しながら工夫している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、一緒に話し合える場面や時間を作り、「あんなことやった、あんなところに行った」と昔話を引き出しながら、畑づくり、らっきょや梅干し作り、ジャガイモの植え方など、その工程を教えてもらいながら、支えあう関係作りをしている。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者ごとに担当職員を配置し、意向の把握に努めている。「本が読みたい」希望に、図書館を利用したり、「ラーメンが食べたい」、「馴染みの店に行きたい」などの希望に沿う支援を、本人本位に行っている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>入居前のサービス事業所の様子、かかりつけ医のサマリーを参考に、センター方式のアセスメント用紙に、家族でわかる範囲の記入の協力を得ながら、初回介護計画を暫定プランとして作成し、1ヶ月以内に見直しをしている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は毎月開かれる会議で見直しが行われている。介護日誌等の記録を基に、担当職員を中心に、看護師、主治医等と相談しながら見直しをしている。状況の変化があれば、即、計画を見直している。しかし、定期的な見直しの時期には、本人、家族の要望や意見をもう少し反映させたい。</p>		<p>介護計画の変更については、定期的に家族や関係者を含めて、ケアアセスメントが行われることが望まれる。</p>

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	ホームは総合福祉施設の1つとなっているため、各事業所が計画するアクティビティ(毎日実施されるリクリエーション活動のようなもの)の時間に利用者の参加が可能で、デイサービスの筋肉トレーニング、お花クラブ、特別養護老人ホームの音楽療法、ケアハウスのカラオケ等を利用している。		
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					
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	利用者はそれぞれかかりつけ医を持っており、原則、通院は家族に依頼しているが、状況に応じて職員が代行することもある。医師とは常に連携を取り、情報は共有している。法人の看護師の毎日のバイタルの確認や、協力医の週1回の往診相談を受け、適切な医療を受けられる体制がある。		
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	現在、ホームを「終の棲家」としていないので、利用者家族には、入居契約時に、方針として書面を沿えてこのことを説明しているが、利用者の状態変化に応じ、その都度、家族・関係機関と相談・検討し、主治医、協力医の連携を得て、法人全体で支えたい方針である。		
. 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、新人研修でプライバシー保護について学習している。言葉かけにも自尊心を損ねない対応をしている。書類の扱いにも気をつけ、施錠した書庫に保管している。		
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	ホームでは、その人らしい暮らしの実現に向け、利用者の特徴をいかせるよう、法人の事業所で計画されるアクティビティへの参加、食べたい食事の決定、外出や散歩、農作業、カラオケ等の選択肢を提供して、本人の希望に沿った生活ができるよう努めている。		

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)
(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					
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	職員は、季節の食材を中心に利用者と一緒に準備、調理、配膳、かたづけをしている。男性利用者にも出来る範囲で声かけをし、手伝ってもらっている。おやつも利用者と一緒に考え、手作りにしている。利用者には、好き嫌いをたずねたり、楽しい会話をしながら、一緒に食事をしている。		
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	入浴時間は基本的には午後から夕方までの間であるが、入浴時間・回数は自由で、希望に合わせている。拒否のある利用者にも、時を選ばず、タイミングよく対応し、入浴してもらって清潔に配慮している。		
(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	畑仕事をしたり、水遣り、新聞とりをしたり、大正琴を弾いたり、カラオケで歌ったり、リハビリにサービス室に行ったり、男性利用者に食後の台拭きをお願いしたり、食後の昼寝を習慣にしている利用者もあり、一人ひとりの役割や暮らしを大切に支援している。		
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	職員は、利用者が散歩に行きたいときは、いつでも行けるように対応している。その他、週2回は菓子等の買物のための外出も支援している。他事業所で開催されるアクティビティ計画への参加のための外出支援も、閉じこもることなく、戸外に出かける楽しみを作っている。		
(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	施錠することの弊害を職員は理解しており、玄関は日中開錠し、利用者・職員・訪問者が自由に行き来が出来る。(扉の開閉時「ピー」の音で気づく) 居室に、鍵が腰下の位置に設置してあるが、利用者の意思で夜間の施錠することもある。多くは使用していない。		
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	消防署の協力で、法人施設合同で年2回防災訓練を実施している。法人として備蓄も用意されている。今後、運営推進会議で、地域と災害対策の協力体制について話し合う計画がある。企業と災害協定を結び、連携体制がある。事故発生には医師・協力医療機関・看護師と連携も出来ている。		

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	利用者一人ひとりの食事・水分摂取量を把握している。献立は食育アドバイザーの資格を取った職員が作成し、料理の本からカロリー・栄養バランスを確認している。時には法人の管理栄養士の助言も受けている。特に夏場は居間にポット、夜間は居室にお茶を準備して対応している。		
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	玄関は、1階の軽費老人ホーム(ケアハウス)と共同のため、利用空間を広くとっている。居間には、畳コーナーに掘りごたつがあり、縫い物、洗濯物のたたみ、大正琴、お茶、おしゃべりなどに利用している。リクライニングチェア、長いすは、利用者のくつろぎの場で、読書、新聞を読むに適し、採光も十分で、気になる臭気もない。居間からテラスに出て洗濯物を干したり、お茶やバーベキューも楽しめる。		
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	居室は、利用者の好みや生活習慣にあわせ、和室と洋室の選択は自由で、家族写真・テレビ・箆笥・布団・書籍・化粧品を置き、居心地よく過ごせる工夫を家族を交えて行っている。		