

# 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	2570101218
法人名	愛和ホーム株式会社
事業所名	グループホーム 愛和
訪問調査日	平成 20 年 8 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 10 日
評価機関名	ニッポン・アクティブライフ・クラブ 滋賀福祉調査センター

**○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	2570101218
法人名	愛和ホーム株式会社
事業所名	グループホーム愛和
所在地	〒520-0001 滋賀県大津市蓮池町13番地10号 (電話) 077-521-0123 (FAX) 077-521-0160

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店2階		
訪問調査日	平成20年8月25日	評価確定日	9月10日

## 【情報提供票より】(平成20年 7月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 20日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	19 人 常勤 11 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 16

### (2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨造り		
	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)	84,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 360,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	350 円	昼食	550 円
	夕食	600 円	おやつ	含む 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(7月25日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	1 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低	68 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	小泉医院 光吉歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

琵琶湖の近隣で駅から近く、交通至便な住宅地に立地している。親会社为建设会社の為耐震性の高い建物であり、近隣からも災害時の避難場所としても期待されている。建物は着きのある2階建てで2ユニットで構成されており、各居室は1、2階ともに、間接照明で明るい食堂兼リビングを中心に全体が一望に見渡せる配置になっている。また、ウッドデッキ、菜園等自然に触れ合える環境、マイ箸、マイコップ等での食事、利用者が椅子に座って料理に参加できるようにホットプレートでの調理等利用者が心地よく暮らせる工夫が随所に見られる。日々の介護記録から研修報告に至るまで必ず関係職員への回覧と各自のサインが徹底されており、業務全般に高い管理状態が伺われ、今後の更なるサービスの向上が期待されている。

## 【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>家族からの苦情要望等は運営推進会議の家族出席者から意見を収集している。排泄時の声かけ時の気遣いは家族と同じ感覚を職員が持って声をかけている。玄関の鍵はすぐに道路がある関係で安全確保の為やむを得ず鍵をかけている。契約書の中の利用者の権利義務の明記については、正しく表記され修正は完了していた。</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>① ユニットごとに職員と管理者全員で自己評価の課題を論議して明確にしている。外部評価の指摘事項も自己評価に組み込んで改善につなげている。</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>平成18年より2カ月に1回実施されており、議事録も残っている。メンバーは適正な構成であり、さらに近隣のグループホームからも参加し意見を反映している。家族は各ユニットごとに出席している。議題も第1回目より回を重ねるごとに具体的になっているが、議論を深めるところまで充実することが望ましい。</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>意見箱を設け、また運営推進会議への家族の出席者から家族の意見・苦情を収集しようとしているが個別の苦情や意見は今のところ出ていない。生活報告は個人別の近況報告、訪問ドクターによる往診結果、及び病院に行く必要が発生した場合は家族に事前に確認をとる等、定期的に出来るようになった。</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>地域の自治会等の活動への参加は、地藏盆で御詠歌をあげたり、文化祭、大津祭り等に参加したりしている。今後、地域密着型施設として地域の人々の理解を一層深める目的で、地域からグループホームへの訪問する機会を増やせるよう介護相談窓口のポスターも表示して、在宅介護へのアドバイス等のアピールを行うなど積極的な取組みが望まれる。</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	「その人らしい暮らし」が出来るよう適切な介護サービスを提供します。「利用者の満足」「家族の満足」を追求します。「地域密着型」で「暮らしてみたい家」づくりを目指します。と地域密着型の理念が掲げられている。		
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	理念は玄関のロビーに掲示されており、リビングには利用者の方々が理解出来るよう利用者の言葉に置き換えた内容で「わたしたちがわたしらしくここでのんびりたのしくらす」と掲示している。1ヶ月間の新人研修では理念の考え方を織り込んで教育している。職員は全員毎朝理念を唱和している。		
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	地域の自治会の活動への参加は地蔵盆でのご詠歌をあげたり文化祭、大津祭り等に参加したりして、良好な関係が作られている。餅つき等年間イベントの中では地域から事業所へ来てもらう機会があるが、介護相談窓口のポスターは、以前は貼られていたが、今は貼られていない。		地域密着型施設として地域の人々の理解を深める目的で、地域からグループホームへ訪問する機会を増やせるよう介護相談窓口のポスターも表示して、在宅介護へのアドバイス等のアピールを行うなど、さらに前進させていって欲しい。
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	前年度の外部評価及び自己評価について、ユニットごとに差はあるが改善課題は職員全員で毎月1回のミーティングで評価を行い確実に改善への取り組みとチェックを行っている。		自己評価の取組でユニットごとの差が出ないように取り組んでほしい。
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	平成18年から2ヶ月に1回確実に実施されている。議題も第1回目より回を重ねるごとに具体的になっている。例えば第5回運営推進会議では、災害時の避難場所として事業所の建物を、地域に提供する旨社長から発言されており、自治会長からの謝辞が記されている。		

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	市職員の研修場所として事業所を活用してもらうまでには至っていないが、事業所からは機会あるごとに市職員と電話で相談している。		
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	生活報告は個人別の近況報告、訪問ドクターによる往診結果などは月1回定期的に報告されている。病院に行く必要が発生した場合は、家族に事前に確認をとる等都度必要な連絡を取っている。		
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	意見箱は設置されているが、ほとんど利用されてない。運営推進会議に出席したユニットごとの家族の意見を集約し反映しようとしている。家族会の設立については事業所でのイベント開催時に事業所から提案したが、家族間の馴染みが無いこともあり、現時点では結成までに到っていない。		
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	職員の離職防止の為、定期的な懇親の場や他のグループホームの管理者抜き職員の交流の場を設定し、ストレスの解消を図ったり、有給休暇や日々の休憩時間の取得促進等に努めている。補充する新人配属の場合には、ホーム長による直接指導により利用者へのダメージを極力防ぐ努力をしている。		
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	教育計画は作っていないが、将来を期待される職員にはその旨を伝えて、積極的に講習等教育している。新入社員には、1週間のホーム長による研修後、現場に入り現場研修を行い、おおむね1ヶ月の研修を終えて一人立ちさせている。	○	職員一人ひとりの中期的な教育計画を作成して、年間計画、中期計画の中での研修・講習をきっちり位置づけて、推進することが望ましい。
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	地域のグループホームとのホーム長会議の開催及びネットワークにより情報交換している。職員レベルでも他のグループホームとの交流を行っている。		

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)
<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	入居前に管理者と職員が利用者自宅を訪問し面接を行っている。利用者も入居前にグループホームに來所して見学している。入居後は早く慣れてもらう為に本人の得意な分野で活躍して頂き、自分の存在感を感じてもらっているようにしている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	夏は打ち水をするとう涼しくなるとか雑巾を作るときに縦と横と斜めに縫い目を入れると強くなる等利用者から色々教えてもらうことも多く、支えあう関係を築いている。。また2名の終末期のケアの時には職員と利用者及び家族が一体となって喜怒哀楽を共にして見送った。		
<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	アセスメントを中心にして、日常の観察や気づきも、メモに残しカンファレンスでも話し合っ一人ひとりの思いや希望の把握に努めている		
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	アセスメントを中心にして、日常の観察や気づきも、メモに残しカンファレンスでも話し合っ一人ひとりの思いや希望の把握に努めている		
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	アセスメントを中心にして、日常の観察や気づきも、メモに残しカンファレンスでも話し合っ一人ひとりの思いや希望の把握に努めている		

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)
<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	2名のターミナルケアの実績があり家族にも泊まってもらい医師も毎日来て頂き、見送った。この経験で職員も人間の尊厳について考えが深まった。医療連携体制加算制度も導入しており、利用者および家族の安心感が増している。		
<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	利用者個人別にかかりつけの医者は明確になっており、かかりつけの医師と連携を密にして、受診時には支援している。		
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	基本的に入所時に家族の意向を確認するようにしている。具体的な意向を持っている家族及び医師・職員とは話し合いを継続し、都度記録を残している。		
<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	排泄の問題等プライバシーに影響する言葉等は職員が利用者に対して家族・仲間の感覚を持って行っている。自宅で鍵をかけていた利用者で居室に鍵をかけたい人には鍵を渡してかけてもらうようにしている。		
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	基本的な大枠の1日のスケジュールはあるが、これに拘らず一人ひとりのペースを尊重するよう努めている。食事時でもそれぞれのペースを尊重されていた。また、本人の意向を聞いて希望により外出、買い物、布団干し等出来るように支援及び見守りをしている。		

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>(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	マイ箸、マイコップ、マイ茶碗でなじみの食器を使っている。献立も週に2回は利用者の希望を取り入れて作っている。またホットプレートを使って利用者が料理に参加し易い工夫もされ、職員も共にしながら笑い声が出る食事風景であった。後片付けも出来る利用者は、楽しく競って参加している。		
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	毎日入りたい人又入りたくない人等本人の意向に沿って対応している。但し最低でも3日に1回は入浴してもらっている。		
<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	習字の得意な人には文字を書いてもらっている。又野菜の世話の好きな人等特技を生かして生活を楽しんでおり、料理及び片付け等にも利用者が積極的に参加している。		
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	希望する利用者には外出、買い物等支援している。他にも月に1回は買い物等のイベントを実施している。		
<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	利用者の安全確保の点から(玄関のすぐ外が道路になっている)内側から施錠をせざるを得ないが、管理者は施錠は好ましくないということについては十分に理解している。		
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	毎月1回利用者と職員で自主防災避難訓練を実施し、記録を残している。年に2回消防署も含めた法的訓練も行なっている。訓練過程で利用者から避難口は安全上2ヶ所にしたほうが良いという意見が出て即刻実施された。		

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	栄養士の指導を基に献立のカロリー計算をして調理している。日々の介護記録の中で水分量、食事量は記録管理され、異常は特記事項欄にてひと目で確認できるようになっており、対応できている。		
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階も2階も食堂兼居間で照明も間接にして、明るく広々とした空間になっている。猫も犬も一緒に生活している。犬は利用者が一緒に連れてきて入居し、また、猫は猫好きな利用者がいたため、アニマルセラピーとして飼っている。これを他の利用者も理解している。		
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	ダンスや仏壇等使い慣れた馴染みのものを持ち込み、加えて自分たちで染めたのれんやランチョンマットを各居室にかけたり食卓でつかったりして、居心地よく過ごせるよう配慮されている。		