

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2373900519
法人名	株式会社だいふく
事業所名	グループホーム ほのぼの広場
訪問調査日	平成20年9月11日
評価確定日	平成20年10月9日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

### 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

作成日 平成20年9月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373900519		
法人名	株式会社だいふく		
事業所名	グループホーム ほのぼの広場		
所在地 (電話番号)	愛知県稲沢市下津光明寺町39-1 (電話) 0587-21-5293		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年9月11日	評価確定日	平成20年10月9日

## 【情報提供票より】(20年8月8日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年3月20日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	13 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 14.3 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	理美容代他実費	
敷金	有( 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 100,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,300 円	

### (4) 利用者の概要(8月8日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 86 歳	最低	67 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	山村外科・岩田内科・林ファミリー歯科
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>開設5年目を迎えたホームは、運営・方針・日常支援に充分な落ち着きを感じられ、ホーム名のとおり、まさに「ほのぼの広場」そのものの雰囲気がある。今回の訪問調査では、現在の取り組みはもちろんのこと、ここまでの苦労・工夫・実践等、具体的な取り組みの成果を確認することができ、有意義な時間の共有となった。今回で4回目の外部評価の受審であり、4回連続同評価員の訪問調査を行い、ホームの取り組みと成果を評価して来た。ホームの歩み・取り組みの成果の継続評価は、年に一度・数時間の時間の共有だけであっても、ホームの前進・進捗を確認することで、ホームがどれだけの支援努力を実践してきたのかが手に取るように推察できる。毎回評価員を馴染みの友人のように出迎えてくださり、本音を語り合える評価を行ってきたが、今後もより良い関係作りと共に継続して行きたいものである。昨年同様「ホームは何も変わらない」支援を継続している。利用者満足・家族満足・職員満足に充分に配慮した運営方針は今年度も色あせることなくホームを支えている。</p>
---

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回評価では、ホームの取り組みのさらなる支援努力をお願いし、地域・家族との関わり・関係作りのますますの充実をお願いした。今年度訪問調査において、ホームの継続支援を確認するとともに、変わらぬ理念・方針を確認し、今後の検討課題を話し合うに至った。</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>ホームの振り返り評価から課題を見出し、継続的な課題改善を行う意義を職員がよく理解している。また、外部評価を、第三者に日々の支援を理解してもらい喜び・楽しみとして位置付け、日常支援の充実につなげている。</p>
重点項目	<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>概ね2カ月に一度の会議開催となっている。ホームの活動報告、行事へのお誘い等、地道な活動を継続している。</p>
重点項目	<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>利用料の支払をホームでの現金受け取りにしており、その機会を有効に活用し、家族に直接報告する時間を確保している。また、家族の来訪回数も多く、その都度の報告も行い、家族からはホームの対応に感謝の言葉が多い。さらに、話しやすい雰囲気・タイミングに配慮し、聴き取った意見・要望等は職員間で共有し、改善・希望実現等、できる限りの対応に努めている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>散歩時・外出時の挨拶から始まり、5年目を迎えるホームの地域生活は一步一步前進し、充実の度合いを増していると言える。今年度は地域の中学生の体験学習を受け入れ、実習後も中学生との交流を続ける等、新しい取り組みを実践している。</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 (すでに取り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					
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	地域の中でその人らしい生活の継続・自然体の支援を目指し、理念を策定している。		
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	各ホールへの掲示、職員の名札の裏への明示等で具体的に取り組み、周知への成果を上げている。職員は、法人代表・管理者の「思い」をよく理解し、共通理解で日々の支援に取り組んでいる。		
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	散歩時・外出時の挨拶から始まり、5年目を迎えるホームの地域生活は一步一步前進し、充実の度合いを増していると言える。今年度は地域の中学生の体験学習を受け入れ、実習後も中学生との交流を続ける等、新しい取り組みを実践している。		地域との交流に苦労と工夫を重ねてきた成果が実を結び、地域でのホームの評判となり評価となっている。今後も同様に、地域で暮らす利用者本位の継続支援をお願いしたい。
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	ホームの振り返り評価から課題を見出し、継続的な課題改善を行う意義を職員がよく理解している。また、外部評価を、第三者に日々の支援を理解してもらう喜び・楽しみとして位置付け、日常支援の充実につなげている。		
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	概ね2カ月に一度の会議開催となっている。ホームの活動報告、行事へのお誘い等、地道な活動を継続している。		地域の一員として、地域で暮らす住民として、ホームが受け入れられるきっかけは地道な努力の継続に他ならない。時間の経過はホームの歴史となり、ホームの歴史は地域での生活歴となる。地域との交流と合わせ、地域との協働を考える運営推進会議を有意義なものとするために、今後も地道な努力の継続をお願いするところである。

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	行政担当とはよりよい関係作りに努め、様々な相談を通じて情報の収集・共有を図っている。聴き取った内容を運営に反映し、迅速な対応を行うことで、ホームのサービスの質の向上に活かしている。		
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あわせた報告をしている	利用料の支払をホームでの現金受け取りにしており、その機会を有効に活用し、家族に直接報告する時間を確保している。また、家族の来訪回数も多く、その都度の報告も行い、家族からはホームの対応に感謝の言葉が多い。		
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	家族来訪時に積極的に声かけを行い、話しやすい雰囲気・タイミングに配慮している。聴き取った意見・要望等は職員間で共有し、改善・希望実現等、できる限りの対応に努めている。		家族との良好な関係はホームの特色とも言える。家族意見・要望の聞き取り、さらには希望実現の取り組みは、日々の支援の理解・家族の安心につながっている。今後も同様の継続支援をお願いすると共に、益々のより良い関係作りに期待するところである。
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	職員の在職年数は平均的に長く、現時点では利用者の生活環境・ホームの雰囲気の変化等に何ら不安は感じられない。また、職員配置をユニット毎で固定し、馴染みの関係での介護・支援を実践し、利用者の安心・安定に配慮している。		
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	経験豊富な職員から学び取る機会を考え、OJTを中心に職員教育を考えている。技術ばかりではなく、ホームの理念・方針の伝達・共有も考えた教育体制をとっている。また、外部研修参加に関しても、職員の希望・力量に合わせ、研修受講を促している。		
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	愛知県GH協会加入、部会参加等で同業者との交流を図っている。今年度は地区部会での会議・研修も増え、意見交換・情報交換も有意義に行われている。また、部会で企画した他ホームの見学会には職員も参加し、参考になる事項はホームのサービスの質の向上に反映させている。		

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、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>事前面談で相互に十分に話し合い、納得をいただいた上でサービスを開始している。利用者本人の不安を考え、家族来訪の機会を多くしてもらおう等、利用者本意の配慮がある。また、職員は、ホームの環境・人間関係に早く慣れてもらう為に、声かけ・仲介を工夫している。</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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>訪問調査日の視察で、利用者職員との深い信頼関係を感じた。利用者が職員を注意する場面、意見・要望を言う場面等、生活感のある環境があり、逆に、職員の意見・依頼を受け止める利用者の姿が何とも家庭的で、時間をかけて確立した関係作りに感銘を受けた。</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>日々の関わりの中で、利用者コミュニケーションを取り、会話・表情・行動等から本人の希望・要望の把握に努めている。また、家族来訪時には、家族の意見も含め、利用者の意向を検討している。</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>本人・家族の希望、日常の利用者の心身状態・行動パターン等を含め、本人を取り巻く環境から課題を抽出している。ユニット会議・ケアプラン会議等で職員間での意見交換を行い、抽出した課題を介護計画に反映させている。</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>ケアプラン会議を開催し、原則3ヵ月毎の定期的な見直しを行っている。また、利用者の心身の状態変化が生じた場合は、随時に計画書の見直しを行い、その結果、変更が必要であれば、迅速に計画書を変更している。</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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	医療機関(外科)からの利用者紹介が多く、利用開始時は車いす利用の利用者がほとんどである状況中、職員の経験・技術で利用者の自立を支援している。その他、家族では手の回らない毎日の通院・点滴等、医療機関への付き添いにも柔軟に対応する等、365日・24時間の支援を実践している。		
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、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	本人・家族の希望に沿ってそれぞれのかかりつけ医を決めている。現在、ホームは2件(外科・心療内科)の協力医療機関と連携を図っており、定期的な訪問診療の受診が可能である。また、利用者の健康状態に応じた医療からのアプローチができるため、ホームとしては心強い連携がある。		
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	本人・家族の希望を踏まえた上で、家族・医師・ホームが連携し、連絡を密にとり、「利用者本人にとって何が一番最良なのか」を念頭に、方針を検討している。方針は職員間で周知徹底し、支援・状態管理を行っている。		
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	職員は個人情報・プライバシーの大切さをよく理解し、情報が第三者に洩れることのないように、普段から会話等に注意を払っている。訪問調査の視察時でも、利用者に対し、優しく・穏やかな態度での傾聴・対応がうかがえ、利用者の尊厳に配慮した日々の取り組みが推察できた。		
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	共同生活でのおおまかな流れはあるものの、利用者が心穏やかに充実した暮らしが送れるように、場面場面での利用者のペース・希望に沿った個別対応を心掛け、柔軟な対応に努めている。		

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)
(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	利用者・職員が一堂に会して食事をし、利用者に、食べこぼしや声掛け誘導のフォローをさりげなく行っている。会話を楽しみ、食事を味わう和やかな食事風景からも、利用者が安心して食事を楽しむことができる支援実践が感じられた。		
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	ユニット毎に、一日おきの入浴支援を行っている。職員の人員配置が多い時間帯を入浴にあてることで、利用者の安全面も考慮でき、また、一人ひとりの入浴順番・方法等の要望に沿った柔軟な対応を可能にしている。		
(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	それぞれの得意な分野で活躍できる場面を見出せるように、強制ではなく上手に参加してもらう方法で日常生活を支援している。その他、家族を交えて行う花見・敬老会・クリスマス会等の季節・時節を味わう年間行事も多く、利用者の楽しみごとを工夫し、企画・実践している。		
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	天候や個人の希望・健康状態に配慮しながら、日常的に散歩へ出掛けている。散歩に出ない場合も、屋外に出て、気分転換を促している。草取り・家庭菜園・洗濯・日光浴等、利用者毎のその日その時の気分・要望に沿った柔軟な支援がある。		
(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	夜間は防犯の安全性を考慮し施錠を行っているが、日中は玄関・窓等の施錠は行わず、自由な出入り・開放を可能にしている。職員は利用者ごとの特性・行動パターンを把握し、見守りを徹底することで、利用者の安全に配慮している。		
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	非常時に備え、避難訓練を実施し、非常食・飲料水等を備蓄している。また、いざという時に協力が得られるように、機会あるごとに地域の人々に働きかけ、協力を呼びかけている。		

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)
(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	利用者それぞれのADLや日々の健康状態に合わせ、食事形態・食器等に工夫を施すことで、十分な栄養摂取に配慮している。食事量・偏り等は毎食毎にチェックし、健康・状態管理に活かしている。		
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	共用の空間は、ゆとりのあるスペースを確保し、広い窓からは十分な採光が差し込み、ホーム全体が明るく、開放的な雰囲気がある。また、光・音・室温の調節も適切であり、リビングの壁に、思い出の季節行事の写真・作品等を掲示する等、利用者の過ごしやすい環境作りに配慮している。		
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	本人・家族と相談し、使い慣れた物や思い出の品等の持ち込みをお願いしている。ベッド・タンス等の大物家具は、希望に沿ってホーム側が提供している。訪問調査日に視察を行った居室は、仏壇・写真・小物等が持ち込まれ、利用者の大切な空間となっていた。		