

# 1. 評価結果概要表

作成日平成20年11月21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3771400482
法人名	特定非営利活動法人ほととぎすの会
事業所名	グループホームほととぎす
所在地	香川県高松市香川町川東下672番地5 (電話)087-879-0797

評価機関名	社会福祉法人香川県社会福祉協議会		
所在地	香川県高松市番町一丁目10番35号		
訪問調査日	平成20年10月27日	評価決定日	平成20年11月21日

## 【情報提供票より】(20年9月16日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 平成17年4月15日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	16人	常勤	15人, 非常勤 1人, 常勤換算 15.1人

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り 1階建ての1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)	33,000円	その他の経費(月額)	実費	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	250円	昼食	400円
	夕食	450円	おやつ	100円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(10月27日現在)

利用者人数	18名	男性	5名	女性	13名
要介護1	4名	要介護2	8名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 83歳	最低	61歳	最高	95歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	オサカ病院	綾田医院	いのした歯科
---------	-------	------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

空港通りを少し奥まった所にある静かで、広々とした敷地に立つ木造平屋建ての事業所である。敷地内に野菜畑があり、季節の野菜が収穫されている。玄関を入ると中庭を挟んで1・2ユニットがあり、その庭にはシンボルツリーと季節の花が植えられ、ロビーは天井が高く明るい。広々としていて生活しやすく、利用者はその人らしく暮らしていることがうかがえる。「ほっとする、となり同志の笑い顔、ともに暮らす気の合う仲間、住めば都のほととぎす」という運営理念を職員は日々確認しながら、利用者と共に暮らせる生活を前向きに考えている。地域、近所との関係も積極的に取り組んでいる。

## 【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、運営推進会議のメンバーが少なく低調であると言われたが、管理者、民生委員、利用者の出席により改善されている。災害対策では、日頃から災害時に避難できるように備えている。地域とのつきあいでは、朝のあいさつ運動に校区の小学校の校門前で利用者、職員が参加するようにしている。
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)
	勉強会、ミーティング、申し送り時に職員も自己評価に取り組んでいるが管理者が主体となっている。職員に早めに周知して計画的、継続的な取り組みを期待したい。
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)
	運営推進会議のメンバー構成も利用者、民生委員、管理者も加わり、出席者も増えてきている。次回から自治会長も出席予定である。警察、消防にも働きかけている。報告や話し合いが行われているので、討議内容についての具体的な記録を期待したい。
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)
	玄関に苦情、要望、相談の受付箱を設置している。ほとんどの場合、面会時や家族会での意見、要望は苦情受付簿に記入し、勉強会などで職員全員で問題意識をもち、質の向上を目指して前向きに運営に反映している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の行事に参加し、小学校のあいさつ運動に利用者と職員が参加している。幼稚園児との定期的交流、ボランティアによるギター演奏、唄、おどり、公民館活動への参加など地域と連携を取っている。また、散歩時に地域の方とのあいさつや声かけをしている。今後、なお一層の連携が深まることを期待する。

## 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>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	「ほっとする、となり同士の笑い顔、ともに暮らす、気の合う仲間、住めば都のほととぎす」と事業所の名前にちなんだ理念をつくり、人目を引く玄関やホール内に大きく掲示している。		
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	毎朝の申し送りの時に職員全員で復唱し、日々のサービスの提供場面で理念を意識して利用者との生活を送るようにしている。		
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	地域の行事、地元の小学校の校門前での朝のあいさつ運動に利用者、職員が参加している。地元の幼稚園との交流、文化祭に利用者が作ったビーズ、うさぎなどの出品参加、サンポートでは事業所で採れたさつまいもの販売もしている。地元のボランティアの方もギター演奏、歌、踊りなどで定期的に訪れ交流をしている。事業所の行事の時に近所の方にチラシを配り、参加を呼びかけている。今年度から敬老会の出席を予定している。		
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	勉強会、ミーティング、申し送り時に職員も自己評価に取り組んでいるが、自己評価は管理者が主体となりかかわっている。外部評価の結果を踏まえ、勉強会で報告し改善に向けての具体案の検討や実践につなげるように職員全員で努めている。	○	自己評価は一連の過程を職員全員で取り組むことで職員の意識高揚、ケアの振り返りや見直などにつながるので職員に早めに周知して、年1回の評価を計画的継続的に取り組み、事業所の質向上に活かしていくことを期待する。
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か月に一回運営推進会議を実施している。参加メンバーは利用者、家族代表、市職員、地域包括支援センター、民生委員、施設長、管理者となり、昨年度より出席人数が増えている。会では現在取り組んでいる内容について報告し、意見をもらったり、相談をしている。	○	双方向的な会議となるように配慮し、会議録を残しているが、出席者以外の職員、欠席の運営推進会議のメンバーにも話し合いの内容が理解できるように討議内容の具体的記録をとることを期待する。

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 (すでに取り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	運営推進会議以外の時でも相談をしている。施設長研修の研修場所として事業所を活用している。ボランティア行事にも参加し連携をとり、互いにサービスの質向上に努めている。		
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	毎月一回、利用者家族に利用者の様子、お知らせ、手元預り金の残高などに合わせて利用者の事業所での様子を写真に納め、一定の様式で送付している。家族にも好評で楽しみにしている。職員の異動は家族会で報告している。		
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	2か月ごとの家族会で意見、要望を出してもらったり、面会時などの家族からの意見、要望は苦情受付簿に記入し、勉強会などの議題とし職員全員で対応している。玄関に苦情・要望・相談受付箱を設置しているが投函はみられない。		
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	利用者が職員との馴染みの関係が保てるように職員の異動は最小限にしている。やむを得ず職員が交代する場合は対応の仕方等を職員間で話し合い、検討して利用者のダメージを少なくするように配慮している。		
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	運営者が職員育成の重要性を認識している。内部研修は職員の要望、経験、習熟度に合わせて月一回勉強会を実施している。外部研修も勤務年数など考慮して、運営者が決定し順次受講し伝達もしている。新しい職員には認知症研修を行い、1か月間管理者と勤務し指導、育成している。		
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	他の事業所の状況把握、他の施設実習、勉強会をもち、サービスの質向上に努めている。認知症研修の受け入れやグループホーム以外にも友人を通じて情報交換している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	利用者が安心して、納得したうえでサービスが受けられるよう、事前に職員が訪問したり、利用者が家族と一緒に事業所を訪問したり、体験入所したりして徐々に馴染みながら利用できるように工夫している。		
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	ことわざや昔の生活の知恵、一般常識など教えてもらったり利用者と一緒に洗濯干し、洗濯たたみ、調理、後片付け、ぞうきんかけなどをしてもらいながら、一人ひとりの言動から分かる思いや要望を確認し、職員も家族の一員として共に過ごし支えあえる関係を築いている。		
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					
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	利用者の思いや暮らし方の希望は日々の会話や行動、表情からの把握に努め、職員全員で意見を交換して、困難な問題にも取り組んでいる。家族を含めての利用者の要望にも取り組んでいる。		
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	利用者が自分らしく暮らせるよう利用者や家族には日頃の関わりの中で思いや意見を聴き、介護計画を作成している。利用者ができるところに目を向けた介護計画となっている。		
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	3か月ごとの定期的な見直しのほか、利用者の状況に応じ、利用者や家族の要望に応じた見直しをしている。安定している利用者のケアプランの場合は、職員それぞれ利用者をみる目が違うので、利用者が今一番大事なことは何かをさがしケアプランに活かしている。		

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</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	利用者、家族の意向、要望のある時に職員全員で話し合い対応している。墓まいり、外泊、外出、受診支援など要望に応じて実施している。手足や麻痺している利用者には職員にプロのマッサージ師がいるのでマッサージしている。職員は継続した支援を大切にしている。		
<b>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</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	希望するかかりつけ医を尊重している。家族の付き添い受診を原則としているが病状把握のため職員が同行することもある。事業所の協力病院をかかりつけ医とする場合は利用者、家族の同意と納得をえている。協力病院は二週間ごとに往診があり、往診ノートを活用し支援している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について入居時から家族、利用者として話し合っている。その都度、家族、利用者の意向を確認し、職員全員で対応している。		
<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	職員の言葉かけ、態度には明るく優しく、自尊心、プライバシーを損ねるようなものは見られない。記録の閲覧、居室の見学にも配慮している。職員全員が個人情報の取り扱いについて秘密保持の原則を徹底するように話し合っている。		
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	事業所の一日の流れは決まっているが一人ひとりのペースを大切に、利用者が自分らしく過ごせるように職員の見守りや工夫の中で自由に過ごしている。一週間のスケジュールの中では頭や体を使うことに積極的に利用者が参加し楽しんでいる。日中は居室にいる利用者は少なく、ホールや中庭で職員、利用者同士が過ごしている。		

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	献立表はあらかじめ栄養士がつくったものを参考にしている。調理、盛り付け、片付けなども利用者と共にやっている。体調不良な利用者には気を配り、職員と利用者が同じテーブルを囲みながら、家族的な雰囲気を保っている。		
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	できるだけ利用者の希望やタイミングに合わせた支援をしている。今年は水不足のため週2回の入浴となる時もあった。その時は清拭で対処している。なるべく介助は同性が行うようにしている。		
<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	利用者の楽しみごととして、塗り絵や習字、うさぎのマスコット作り、折り紙、食事作り、後片付け、洗濯干し、洗濯たたみ、庭の草抜き、唄、ことわざ、体操、レクリエーション、掃除などがある。暮らしの中での生活歴や力を活かした役割などには、お願いや感謝の言葉を添えて一人ひとりにあった支援が見られる。		
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	毎日、事業所の周辺を散歩したり、空港周辺、サンポート、塩江にドライブしたり、道の駅などで買い物を楽しんでいる。うどん屋に行ったり、お茶に行く時もある。重度の利用者は車いすを利用している。美容院などに出かける利用者さんの送迎を職員が行っている。		
<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	利用者の不安や閉塞感を取り除くことを職員間で話し合い、利用者の安全を確保しながら日中は鍵をかけることなく過ごすことを職員全員が実践している。利用者が外出しそうな様子を察知したら止めるのではなく、さりげなく声かけをして一緒についていくなど、安全面に配慮している。また、近所の人にも理解を求め、見守り、声かけや連絡をお願いしている。		
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	いざという時に慌てず確実な避難誘導ができるように職員と利用者が一緒に年2回避難訓練をしている。夜間に備えての誘導も徹底している。誘導時、確認済みのステッカーを利用している。消防署との直通の電話を備えている。近所の方にも災害時には協力が得られるよう声かけをしている。		

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	食事量は毎日チェック表に記載し、水分補給には特に気をつけ、いろいろな飲物をとるように工夫している。体重測定は2週間ごとに行い、栄養状態の確認を行っている。栄養吸収の悪い利用者は主治医と相談して対処している。利用者の好き嫌いも職員はよく把握して、一人ひとり個別に対応している。		
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	玄関には大きな壺に季節の花と果実が伸び伸びと生けられており、ロビーの天井が高く、開放感があり広々としているので、ソファやテーブル畳の間で利用者同士がそれぞれ職員の見守りの中で過ごしている。トイレは換気が行き届いていて清潔である。浴室もすぐ外が庭になっており、ゆったりとした気分で入浴を楽しんでいる。		
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	居室には利用者や家族と相談しながら使い馴れた鏡台、クローゼットや塗り絵のカレンダー、人形、うさぎなどの手作りもの、写真、季節の花を生けたりしている。利用者で位牌をまつり毎日ごはんと水をそなえている方には、利用者に職員がこころ配りしさりげなく見守っている。		