

## 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
合計	30

事業所番号	2372700456
法人名	社会福祉法人嘉祥福祉会
事業所名	グループホーム恵寿荘
訪問調査日	平成 20 年 9 月 26 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 17 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

#### ○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10月9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372700456		
法人名	社会福祉法人嘉祥福祉会		
事業所名	グループホーム恵寿荘		
所在地	愛知県津島市唐臼町四反田25、26、27-2 (電話) 0567-31-0012		
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部		
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7		
訪問調査日	平成20年9月26日	評価確定日	平成20年11月17日

## 【情報提供票より】 (平成20年9月7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年10月15日
ユニット数	2ユニット	利用定員数計 18人
職員数	18人	常勤 10人, 非常勤 8人, 常勤換算 8.4人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り	
	2階建ての	1 ~ 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)	15,000 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(円) 無	有りの場合償却の有無	有 / 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 1,380 円		

### (4) 利用者の概要(平成20年9月7日現在)

利用者人数	18名	男性 3名	女性 15名
要介護1	3名	要介護2	10名
要介護3	4名	要介護4	1名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 85.6歳	最低 60歳	最高 97歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	安藤病院
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同一法人の関係福祉施設と系列病院が並設する大きな敷地の中にあるため心強い。その一方で、地域とのかかわりを作ることがなかなか困難な状況にある。しかし、地域とのかかわりを作るために、町内会向けのPR紙を作成するなど事業所への理解を深めてもらえるよう工夫している。職員は、入居者が穏やかに過ごせるようコミュニケーションを心掛けており、入居者から「ありがとう」が絶え間なく聞かれる。また、生き生きとした暮らしぶりの一つに音読と計算が毎日取り組まれており、入居者たちは結果の得点数に一喜一憂しながら、意欲的に過ごすことができている。また、その集中力や声の出具合などから、入居者の日々の体や心のコンディションを読み取ることができるようにまでになっている。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後取組、改善状況(関連項目:外部4) 「食事や入浴を楽しむ」、「居心地良く過ごせる居室や空間」等は、職員間で話し合いながら改善に取り組んできている。「地域との付き合い」、「家族や利用者の声を運営に反映」、「災害への対策」については、引き続き改善に向けた取り組みがされている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 評価の取り組み、その内容については、職員の全体ミーティングで検討され、管理者やケアマネージャーによりまとめられた。また「地域とのかかわりをどのように作るか」等の課題については、引き続き検討していく体制が作られている。
重点項目②	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か月に1回開催されている。市、民生委員、家族、包括センターを構成メンバーとして、活動報告を中心とした会議内容であるが、構成メンバーを幅広く、老人クラブ、保育園、学校関係者などにも呼びかけ、認知症問題を地域で理解し、取り組めることを目指している。現在は、地域の高齢者を対象に「頭の体操教室」に取り組んでいる。
	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) 事業所に意見箱が設置してあるが意見は出されたことがなく、管理者が携帯電話で家族からの相談を一手に引き受けている。事業所として、家族が意見を申し出やすい環境と、苦情を受けた時、組織的に問題解決に取り組める体制をつくる必要があると思われる。
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) 立地条件から、地域になじむことがなかなか困難ではあるが、散歩で近所との交流や声かけを頻繁に心がけ、ボランティアの受け入れを進めたり、地域の関係者や団体にホーム便りで情報提供をしたりして、地域の一員として、事業所や入居者を知ってもらうことができる機会を作ることが望まれる。

## 2. 評価結果（詳細）

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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>					
<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	「家庭的な環境の下で暮らす」を理念として、具体的な日々のケアの中では「明るく楽しくやさしく」を指針として、入居者と接している。		
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	理念はリビングに掲げてあり、管理者や職員は、「当たり前のことであるが、大変難しいこと」と認識しながら、日々の仕事で実践している。		
<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	田園地帯で、隣近所に民家がなく孤立していることから、町内会の活動にも参加しづらい立地条件である。町内会にはPRも兼ねて、ホーム便りで情報提供をしている。	○	町内会だけに限らず老人クラブ、保育園、小学校などの行事に参加したり、ホーム便りなどの情報提供、ボランティアの受け入れ等で関係を作りながら、町全体での見守りができることが期待される。
<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	職員全体でつくりあげている。自己評価の意義は共通認識されている。今回明らかになった課題やユニットごとの特徴や悩みなども引き続き課題として、検討されている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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1回開催されている。市役所をはじめ地域の関係者を構成メンバーとしている。会議の内容は、事業所の活動報告が中心になっている。	○	町内会、老人クラブ、保育園、学校関係者にも呼びかけて、開催時間を工夫し参加しやすい状況を作ったり、事業所の課題を一緒に考えて協力できるよう地域のネットワークづくりが望まれる。
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	市から「認知症予防事業」を受託し、具体的には「頭の体操教室」と銘打って実施している。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	家族の訪問時に個別に報告したり、年4回ホーム便りで暮らしぶりについて報告している。また、月1回の利用料の請求の折に、金銭出納についても報告している。		
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	家族等からの意見や苦情については、管理者が携帯電話を使用して丁寧に聞いている。	○	管理者一人で苦情解決するのではなく、事業所として、家族の意見が出しやすい環境づくりと組織的な苦情解決のシステムづくりが望まれる。
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	退職時期を後任者が決まってから引き継ぎの時間を十分取れるようにして、入居者にダメージを与えないよう配慮している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	経験のある職員が、現場でマンツーマンで新人教育をしているが、時系列的な研修実施や外部研修の受講は不十分である。	○	以前、職員で取り組んでいた勉強会を再開するよう検討されているので是非実現されたい。また、外部研修は積極的に受講され、職員全体にフィードバックできるような体制作りが期待される。
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	地域包括センターの会議に参加して、関連情報を収集している。他の事業所の職員とも情報交換している。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	入所したばかりの入居者には、ニーズを読み取ることや見守り、声かけ等に十分注意し、安心して過ごしてもらえるよう配慮している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	人生の先輩に接するという姿勢が職員間に行き届いており、入居者からも自然に「ありがとう」と返ってきて、良い関係がつくられている。		


外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	職員間でのミーティングや介護日誌などを通じて、個々の入居者の様子を共通確認している。		
<b>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</b>					
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	入居者とのコミュニケーションから読み取る要望や不満等について、担当者会議や毎日のミーティングで話し合い、プランに反映している。また、家族からは面会時に聞き取るようにしている。		
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か月に1回の見直しは、無論であるが、緊急な事態にも、家族を含めて入居者への支援できる計画の見直しがされている。		
<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	将来的には、入居者、家族、地域等の様々なニーズに柔軟に対応していきたい意向はある。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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	病院が同一敷地内にあることから、連携が取りやすく、家族も納得した医療が受けられている。		
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	重度や終末期の入居者には、つつい病院に頼っている現状であるが、家族や入居者からの希望があれば応じていきたい。	○	家族、入居者、職員の共通認識を作り上げることや事業所としての体制づくり、また、専門研修等で職員の資質を高めることが望まれる。
<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	一人ひとりのプライバシーに配慮しているが、言葉かけやケアの内容を振り返ると、職員全体には十分徹底されていない。	○	記録等の個人情報の取り扱いや言葉かけ等について、職員間の共通認識を深められたい。
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	手芸、陶芸、野球等の入居者の楽しみ事を引き出すような時間を作って、一人ひとりの今までの暮らしを大事にしながら、支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	準備、盛り付け、後片付けを一緒にし、食事中も「おしゃれの話」や「野球の話」などで楽しく過ごしている。また、行事食等も取り入れて、一層楽しみを増している。		
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	一日置きの入浴であるが、午前か午後かを選択できる。また、入浴日でなくても希望があれば入浴できる。		
<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	手芸やぬり絵等と合わせて、日常的に計算と音読に取り組み、競争心が入居者に元気をもたらしている。また、月見会等の室内行事の取り組みも入居者が生き生きと過ごせる時間になっている。		
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	3か月に1回、ヨシヅヤへ買い物に出かけている。去年は、一泊の宿泊旅行も実施した。すごしやすい秋になって、散歩も心がけるようにしている。		
<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	鍵はかけられておらず、オープンになっており、職員間の見守りもしっかりしている。		



外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	避難訓練は実施されているが、地震等のいざという時の課題解決について、職員間での具体的方法等の共通確認が十分でない。	○	災害時には地域の支援が必要であり、事業所として出来ることも含めて、早急に地域との協力体制を作っておくことが望まれる。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	栄養士の作る献立で栄養バランスは、配慮されている。また、ケアチェック表や介護日誌の記録で摂取量の把握ができています。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	入居者の作品がリビングに飾ってあり、なじみやすい空間になっている。食堂も1階、2階とも落ち着いた雰囲気である。		
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	入所前の生活環境を変えないように配慮されている。馴染みの家具を持ち込まれている入居者もある。		

※  は、重点項目。