

# 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	2373800396
法人名	シルバーサービス株式会社
事業所名	グループホーム 安心樹
訪問調査日	平成 20 年 10 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 3 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

**○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 2008年11月16日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373800396
法人名	シルバーサービス 株式会社
事業所名	グループホーム 安心樹
所在地	愛知県小牧市大字池ノ内蓮池388 (電話)0568-47-6387

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成20年10月28日	評価確定日	平成20年12月3日

## 【情報提供票より】(20年 10月 15日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 10 月 6 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 7 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 5.5 人	

## (2)建物概要

建物構造	木造平屋建て一部pc 造り		
	一部2 階建ての	1 階 ~	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	28,500 円	
敷 金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 200000 円)	有りの場合 償却の有無	12ヶ月	
食材料費	朝食	300 円	昼食	550 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要( 10 月 15 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82, 8 歳	最低	78 歳	最高	96 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	サンエイクリニック
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

八幡神社が隣接している北側に坂を上ると、どんぐりの木や柿の木があり、緑に囲まれたホームである。職員は利用者がゆったり、穏やかに過すことが出来る様日々考えながら支援している。毎日の掃除はモップを車椅子の人にも持ちやすいサイズに変え利用者全員が自分の部屋の掃除をしている。それが押し付けではなく進んで行っている。また、食事も毎朝自家製ヨーグルトを食べたり、食材や盛り付けに工夫をして食欲をそそいでいる。それが、入居時には車椅子が必要な人が今ではホーム庭でバターゴルフをすることが日課となるほど元気になっている。職員は研修を法人内、外とも意欲的に取り組んでおり、サービスの質の向上に反映している。心に寄り添うケアサービスを支援しているホームである。

## 【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)
	前回評価での主な改善課題は自己評価の取り組みであった。今回全職員で取り組み職員の意識確認ができ、サービスの質の向上に反映している。
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)
	自己評価は全職員勉強会の中で行い、それを管理者がまとめている。職員それぞれ気付きがあり、話し合うことで意識の確認ができサービスの統一が図れている。
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)
	概ね2ヶ月毎に開催している。出席者は市職員、地域包括支援センター職員、池ノ内区長、利用者家族である。今回利用者の日常生活の様子をビデオに撮り観てもらっている。それが出席者より参考になったと良い評価を頂いている。他にホームに関することで意見交換が行われており、改善については職員会議で検討して改善している。
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)
	家族へは毎月「やすらぎ新聞」と個々に金銭管理の報告や日常の暮らし振りなどの様子を書き、送付している。また家族の来訪時には職員から話しかけ、要望や意見が言ってもらえるような雰囲気を作っている。頂いた要望や意見は職員会議で話し合い改善して家族に報告をしている。
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)
	近隣に「やすらぎ新聞」を配布したり、利用者と一緒にカラオケ喫茶で交流を図り楽しい時を過ごすこともある。地区内の中学生の体験学習やギター演奏他ボランティアの受け入れもしている。今年は施設の事情で開催していないが、年1回「やすらぎ祭」を開催して地域住民が多数参加してもらっている。

## 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>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るサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	理念は法人の理念を基にグループホームの理念がある。職員は現在は法人理念を再確認している。	○	グループホームの理念は職員が理解しているため、法人理念を重きに置いているとのことだが再度グループホーム独自の理念にもどしてはどうか検討されたい。
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	法人理念は玄関に大きく掲示されている。また、社員教育の一環として毎朝唱和している。職員は理念を周知しており日常業務の中で実践している。		
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	近隣に散歩に行ったり時には喫茶店や買い物にでかけたり、カラオケ喫茶を楽しむなど地域との交流を図っている。また地域の盆踊りや夏祭り、秋祭り、神社の奉納祭等に参加したり、地区内の中学生体験学習を受け入れている。		
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	自己評価は全職員が勉強会の一環として行い、それを管理者がまとめている。それにより職員の意識確認ができた。前回の外部評価での改善である自己評価の取り組みは改善できている。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は小牧市介護課職員、地域包括支援センター職員、池ノ内区長、利用者家族などである。今回ホームの1日をビデオに撮りそれを観てもらい、それが出席者よりとても参考になったと評価を頂いている。また救命救急等の意見交換もありサービスの質の向上に活かしている。		

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	毎月小牧市より介護相談員がホームを訪問して、利用者と一緒に楽しんだりコミュニケーションを図っている。又、施設長や管理者は小牧市介護課へ「やすらぎ新聞」を持って行きホームの現状を報告したり相談するなどサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の来訪は月1～4回ほどある。その時には利用者の暮らし振りや健康状態など報告している。また、利用者が不穏な時には家族に連絡してホームに来訪してもらう時もある。毎月定期的に「やすらぎ新聞」や個々に金銭管理報告、写真やホームでの出来事などを記載して送付している。		
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	玄関には意見箱のポストが設置している。家族の来訪時には職員から必ず声をかけて、話しやすい雰囲気を作るよう心がけている。頂いた要望は職員会議で検討して改善している。	○	家族アンケートを定期的実施してはどうか、簡単に答えられ易いように内容を絞って行ってはどうか検討を期待する。
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	職員はユニットの隔たりなく全体で利用者の支援をしている。退職者については利用者が聞いた場合説明している。新人職員はベテラン職員が付き馴染んでもらえるまで指導しており、利用者のダメージは少ない。	○	入居時に職員は法人内の異動がある説明をしておいてはどうかまた職員異動を利用者家族に報告することを望んでいる。
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	毎月法人内研修や勉強会を設けており職員は意欲的に参加している。外部研修も職員万遍無く参加出来る様事務所にFAXで送られてくる研修を掲示して、職員に観てもらい参加できるものはしている。また研修後は報告書をだしてもらいスタッフ会議などで発表しておりフィードバックしている。		
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	毎月社会福祉協議会を通じて学習会があり、職員は自由参加している。その時に同業者との交流を図りサービスの質の向上に活かしている。		

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	体験入所や併設のデイサービスを利用してからの入所で徐々に馴染むことができるようにしている。入所後も家族来訪時に一緒に食事を作って食べたり、居室に泊まれるよう配慮している。		
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	職員は利用者を人生の先輩として尊敬・敬愛し日々接している。職員は利用者から教わることも多く、また利用者が職員の良き相談相手となることもあり、お互いに支え合う関係を築いている。介護する側・される側という関係ではなく家族のように自然にすごしている。		
<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	日々の暮らしの中での表情・言動から希望や意向の把握に努めたり、家族から情報を得るなどし本人本位に検討している。「相談室」と書いてある札を職員が出していると利用者が話をしに来ることもあり、希望・意向等の把握に役立っている。		
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	利用者の希望・意向等を聴き、その人らしく暮らしていけるように話し合い検討し介護計画を作成している。管理者が替わりすべての介護計画の見直しが行われ、従来のものよりも見やすく分かり易いものとなっている。	○	今後も利用者本位の介護計画作成の継続を望む。
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	介護計画の遂行状況をケアチェック表で毎日見直し、細かく記録・評価をしている。6ヵ月に1度の見直しを基本としているが、状態の変化があれば随時見直しを行っている。アセスメント及び暫定計画書では変更点を分かり易いように赤字で示し、より良い介護計画作成を心掛けている。	○	今後もケアチェック表利用で現状に即した介護計画の見直しの継続を望む。

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>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 <sup>の</sup> 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	本人や家族の状況・要望に応じ、通院や特別な外出の支援体制がある。また、医療連携体制加算を活かし24時間の健康管理・医療活用の強化をし、利用者は安心して生活できている。身体状況の変化によりグループホームでの生活が困難になった場合には老人ホーム等への入所支援を行っている。		
<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	納得の上で事業所のかかりつけ医に変更している。入所前のかかりつけ医との連携をとり適切な医療を受けることができる様に支援している。家族と主治医の窓口となる職員に看護師を配し、スムーズな連携・連絡が取れる配慮をしている。		
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	契約時に重度化した場合の対応・指針を書面にて説明をし同意書を得ている。利用者・家族に納得をもらい方針の共有はできている。ターミナルケアの希望があれば、点滴程度の対応は看護師である職員で対応可能としている。		
<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	職員は利用者のプライバシーを考慮した対応や個人情報の取り扱いに配慮している。特に排泄介助時には利用者の自尊心に配慮した言葉かけを意識している。		
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	バイタルチェック、ラジオ体操、掃除が日課となっているが、特に決まりごとではなく利用者はそれぞれのペースで過ごし職員は利用者の意思決定を尊重した支援を行っている。		

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>(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	利用者はできることを職員と一緒にやっている。調理の仕方や味付け等利用者から教わることもある。利用者と職員は同じテーブルに着き、和気藹々と会話しながら一緒に同じ食事を摂っている。献立に利用者の希望を取り入れたり、収穫した野菜や作った梅干が食卓に上る。		
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、午前と午後に入浴時間が設けてある。利用者の希望に合わせて週3日～毎日入浴の支援を行っている。利用者に無理強いせず、声掛けのタイミングや職員を替えたり、ユニット(ユニットにより浴室等の造りが異なる)を替える等工夫して入浴支援を行っている。		
<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	畑作り経験のある利用者の指導で季節の作物を作ったり、調理・洗濯物干し等行っている。居室の掃除用に利用者それぞれに柄の長さを合わせたモップが用意され、車椅子利用者も自分で掃除を行っている。娘と一緒に生花に通っている人や庭でパターゴルフを楽しむ人もいる。利用者それぞれが役割・楽しみ・気晴らしができるような支援をしている。		
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	気候を考慮しながら近所の神社まで散歩や希望により喫茶店や買い物に出掛けている。また、カラオケ喫茶に1ヵ月おきに出掛けている。時には庭で弁当を食べたり、テラスでオープンカフェのように食事をするなど閉じこもらない工夫をし、支援している。		
<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	鍵かけはしていない。職員は利用者に気を配り、職員同士の連携を図りながら居場所の確認をしている。外へ出たような素振りの利用者がいれば、話し掛けたり、一緒に外へ出たりしている。		
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	年2回(5・11月)利用者・職員で消防訓練を行っている。災害対策リストを作成し災害物品・食品を倉庫に確保している。町内会を通じ近隣住民の協力を得ている。		

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	管理栄養士による献立で摂取量・栄養バランスが取れている。利用者一人一人の食事摂取量と水分摂取量をチェック表に記入し、とても分かり易い。		
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	窓が多く、建物の中に居ながら四季の移り変わりを感じることができる。また採光もでき建物内は明るい。居間・廊下等広く、車椅子利用でも安心して過ごすことができる。居間にはソファが設置され、ゆったりとくつろぐことができ利用者の集う場所である。テレビは希望があればつける程度である。		
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	使い慣れた筆筒等の家具や仏壇、家族の写真等が置かれ、家庭の自分の部屋という感じである。利用者が居心地よく過ごすことができる居室となっている。		