

# 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	2372201109
法人名	株式会社 サンケイ
事業所名	グループホーム チアフル音明かり
訪問調査日	平成 21 年 2 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 23 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

**○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	2372201100
法人名	株式会社 サンケイ
事業所名	グループホーム チアフル音明かり
所在地	愛知県一宮市北方町曾根字村裏西46-1 (電話) 0586-86-8512

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市市中村区松原町一丁目24番地 COMBi N203号室		
訪問調査日	2009年2月10日	評価確定日	平成21年2月23日

## 【情報提供票より】(平成21年 2月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成14年7月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9人	常勤	7人, 非常勤 2人, 常勤換算 6.1人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り	
	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)	42,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金				
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (150,000円)	有りの場合 償却の有無	有(6ヶ月以内の退去時1/2返金)	
食材料費	朝食	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	1日当たり 1,000円			

### (4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	1名		
要介護3	4名	要介護4	1名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85歳	最低	67歳	最高	90歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	一宮市立木曾川市民病院、一宮西病院、松岡医院、丸井歯科医院、五藤医院
---------	------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームチアフル音明かりは、JR木曾川駅の北方へ徒歩約10分の所にあり、付近に田や畑が広がる住宅地の一角にある。広い敷地の中には畑があり、食材にできる四季折々の野菜を栽培している。玄関前や南側のベランダの前方には、季節の花が植えてあり、梅、柿、みかんなども収穫でき、利用者の楽しみとなっている。設立当初より「生きているって素敵！」と思える家を目指し、職員は利用者が明るく笑顔で過ごせるようなケアを心がけている。地域の中での散歩、喫茶店でのモーニングサービス、ランチは日常的になっており、出会う人と気軽に挨拶を交わし、また夏祭りや運動会にも地域住民の多くの参加が得られるなど地域密着型サービスとしての役割が実践されている。

## 【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)
	前回の評価では、浴槽の安全の確保や災害対策などが改善課題とされた。浴槽に関しては、洗い場に高さ調節可能な台を置き、利用者の安心を得られている。避難訓練についても夜間を想定した訓練や月に1度の訓練の実施に取り組んでいる。
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)
	今回ハウスリーダが評価についての外部の勉強会に参加し理解を深めたうえで、職員全員に外部評価の意義を説明し、自己評価に取り組んでもらっている。
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)
	3ヶ月に1度、3ユニット合同で開催している運営推進会議は、各ユニットの活動報告を中心に、サービスの向上へつなげる為の意見交換をおこなっている。行政関係者や家族関係者の他に地域住民の出席が得られ、中には認知症サポーターの方もおり、グループホームとして出来る相互扶助、協力、連携などのネットワーク作りの検討もおこなっている。
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)
	家族からの意見、苦情、相談などは、即刻管理者に報告して対応している。意見などを受けた職員は申し送りノートに記入し、全職員が把握したうえで家族や利用者の不安に対処している。家族の来所時には職員が積極的に声をかけて意見を吸い上げ、サービスに反映するように努めている。
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)
	町内会に加入し、地域の清掃や草取りに職員と共に参加している。地域の文化祭、左儀長、七夕、クリスマス会などの行事に参加することで地域住民と交流を深めている。ホームの夏祭りや運動会には老人会や、看護短大の学生などがボランティアとして参加し協力を得られている。

## 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 (すでに取り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	開設当初より「生きているって素敵！」と思える家を目指し、利用者の自己決定、個性を尊重し、家族や地域との連携を大切にする理念を掲げている。理念は事務所内に掲示し、毎月のミーティング時に職員で読み上げ、確認している。		
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	管理者と職員は、ミーティングなどで理念についての理解を深め意識向上に努めている。職員は利用者へに常時声かけをおこない、日々の生活において明るく楽しく過ごせるようなケアの実現に取り組んでいる。居間は職員の明るい声と、利用者の笑い声がたえずしている。		
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	町内会に加入し、隣接する神社の清掃や道路の草取りに職員と共に参加している。地域での文化祭、左儀長、七夕、クリスマス会の参加や児童館訪問、地域の小中学生の体験学習やボランティアの受け入れなどもおこない、積極的に地域との交流を深めている。		
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	今回も職員全員が個々に自己評価を行い、ハウスリーダーが取りまとめた。前回の評価結果については職員間で共有し、日々のケアの中で改善に向けて取り組んでいる。		
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	3ヶ月に1度開催する運営推進会議には、市役所職員、地域包括支援センター職員、民生委員、介護相談員、老人会会長、利用者家族などが出席している。ホーム内での活動状況などを報告し、意見交換をしている。		

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)
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	主として管理者が市の担当者と定期的に意見交換をおこなっている。調査や介護サービスの状況など、情報提供をおこない、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合わせた報告をしている	毎月発行している「チャフル新聞」で、利用者の日頃の様子を写真など掲載し、預かり金の明細とともに家族に郵送している。ホームに訪れる家族には利用者の様子や変化などについて報告相談する機会をつくっている。		
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	家族からの意見などは、申し送りノートに記入し管理者に報告するとともに、全職員で問題解決に努めている。職員は家族が相談しやすいように言葉をかけ、親密な関係が持てるように、細かな配慮をしている。		
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	利用者の生活を第一に考え、管理者は職員の配置に配慮している。離職異動の際は、利用者の不安や影響を最小限に抑えるために職員全員でケアをおこなっている。	○	やむを得ない職員の離職異動の際には、利用者や家族等の不安や不満が最小限になるよう、説明や対応の工夫、配慮が望まれる。
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	外部研修の情報提供をおこなうとともに、研修費用を援助するなど、職員が参加しやすい体制を整えている。研修内容はミーティングで報告し他の職員と共有することで日頃のサービスに活かされている。外部から講師を招いて勉強会を開く取り組みもされている。		
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	管理者や職員はグループホームのリーダー研修や地域包括支援センターの研修などに参加し、交流や情報交換をおこなっている。		

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 (すでに取り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生活ができるよう、入居前には本人、家族と面談し、気持ちを受け止めるよう配慮している。体験利用(1泊2日食費1500円)の体制も整えており、段階的にサービス利用をすすめている。		
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	利用者の持てる能力や、若い頃に得意としていたことを自発的に引き出すよう、ケアに取り組んでいる。調理、洗濯、手芸等を通じて職員が学ぶことも多い。喜怒哀楽を共にし、支え合う関係を築くよう努めている。		
<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	日々の様子や本人、家族との会話から、利用者個々の思いや意向の把握に努めている。意思疎通の困難な利用者には、職員全員で話し合い、利用者にとって何が一番良いかを検討し、表情やしぐさから気持ちを把握できるよう接している。		
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	毎月おこなうミーティングやカンファレンスでの検討課題と、家族からの意見、要望を介護計画に反映させている。看護師である介護支援専門員が、急変時などはその都度計画の見直しをおこない、家族に伝えている。		
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ヶ月に1回定期的に介護計画を見直している。利用者に変化があった時はカンファレンスを開き、現状に即した介護計画の見直しをおこない、家族に伝えている。		

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)
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	利用者の家族の状況に応じてかかりつけ医への通院介助などに柔軟に対応している。医療連携加算体制をとっており、緊急時の対応の確立に努めている。		
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	利用者のうち殆どが協力医の往診を受けているが、一部の利用者は以前からのかかりつけ医へ通院している。協力医の往診は月に1度看護師が立ち会い、職員はその都度結果を家族に伝え、安心が得られている。		
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	現在の職員数と施設環境面から、基本的にターミナルケアはおこなわない方針としている。利用者が重度化した場合については、入居時に家族と話し合いを持ち、納得が得られるような方針を話し合っている。	○	重度化や終末期に向けた方針について、利用者や家族の不安を受け止め、納得が得られるように、今後も繰り返し話し合いの機会を持つことが期待される。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	利用者の尊厳を大切にして、トイレ誘導時等の言葉かけには十分配慮している。また個人記録などの収納は、利用者の目につきにくい、廊下の物入れに収納している。記録物の書き込みは居間の隅で、利用者を見守りながらおこない、利用者の安全面を優先している。		
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	月間行事予定やホームの基本的な生活の流れはあるが、その日の天候、利用者の状態、希望を尊重し、何をするかを決めており、利用者が自己選択できるよう取り組んでいる。		

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	メニューは決められているわけではなく、その日にある食材で利用者の意見をもとに決めている。利用者の家族の差し入れや、ホームの畑で採れた野菜、朝市で買う食材で調理している。利用者の殆どが食事作りを手伝い、配膳、後片付けをハウスリーダーの音頭取りで、歌いながら素早く済ませている。		
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	入浴は基本的には1日おきであるが、毎日の入浴も可能な体制である。昨年の改善課題の解決策として、洗い場に高さ調節の出来る台が置かれ、利用者が湯船に安心して入ることができている。		
<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	利用者の作成したビーズのアクセサリ、お雛様、習字、造花などが居間の壁面に飾られている。ピアノが置いてあり、ボランティアのコーラス練習などで弾いている。利用者には日中はなるべく共用の居間で過ごして頂き、気分転換に散歩、買い物、映画鑑賞などの支援も行なっている。		
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	近くの喫茶店へモーニングサービス、ランチ、ディナーなど積極的に出かけており、朝市への買い物にも職員と一緒に出かけている。歩行困難な利用者は車椅子で外出し、利用者同士が助け合う場面も見られる。		
<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	原則として昼間は鍵をかけていない。利用者の状況によって安全を重視し、やむを得ず施錠することもあるが、職員はミーティングなどで「鍵をかけないケア」の意義について話し合いを持つようにしている。		
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	月に1回、地震、火災を想定して利用者とともに避難訓練をおこなっている。訓練を重ねることにより、災害の危険性や避難経路の確認ができ、夜間災害を想定した訓練もおこなっている。	○	災害時の協力体制を強化するためにも、地域住民に避難訓練などの参加を求めることを期待したい。また食糧、水などの備蓄についての検討が望まれる。

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	野菜と植物性タンパク質を主にした食事に配慮し、台所にはいつでも飲めるように、ポットと急須が用意されている。個人記録には食事と水分摂取量を記録しており、利用者により刻み食、ミキサー食を提供している。		
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	居間の南に面した大きなガラス戸の先にはウッドデッキが広がり、洗濯物を干したり、手すりに布団を干したりしている。共用空間は広々としており、高い天井には天窓があり明るい。季節ごとの利用者の作品や「チアフル新聞」、遠足の写真が壁に貼っており、玄関前やベランダの先には季節の花が植えられるなど、生活感があふれている。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には利用者が長年使っていたダンス、机、イス、テレビなどを持ち寄って頂いている。趣味の三味線を居室に置き、時々他の利用者に披露する方もいる。居室入口には暖簾がかかっており、個性を活かした工夫がされている。		