

## 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	2373000989
法人名	有限会社ウイング
事業所名	介護支援センターつばさグループホーム事業部
訪問調査日	平成 20 年 10 月 17 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 8 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31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373000989		
法人名	有限会社ウイング		
事業所名	介護支援センターつばさグループホーム事業部		
所在地	愛知県豊田市下林町4-111 (電話) 0565-36-6637		
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10月17日	評価確定日	平成21年1月8日

## 【情報提供票より】 (平成20年8月26日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	15 人	常勤 4人, 非常勤 11人, 常勤換算	6.65人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	750 円	
敷金	有 ( 円 ) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 400,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) / 無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	600 円
	夕食	600 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(平成20年8月26日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	77 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	トヨタ記念病院
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

理念として「いきいきわくわく」できる生活を目指しており、その理念を職員一人ひとりがしっかり認識しており、日常生活に活かされている。また「いきいきわくわく」は、入居者だけでなく働く職員にも必要なこととして理念にうたっていることは、注目に値する。日常生活では、美術館の茶室での茶道を嗜んだり、畑仕事でナスやトマトなどを作ったり、月1回の遠出の外出を楽しんでいる。入居者の落ち着いた環境づくりを目指して、リビングの壁面を利用して、9月にブドウ、10月にはクリ、11月には紅葉をテーマに、入居者を中心に季節感あふれる作品作りに取り組んでいる。

## 【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の取組、改善状況(関連項目:外部4) ホームの広報誌「グループホームつばさ通信」を発行し、家族へ配布できるようになったことで、ホームでの暮らしが良く分かるようになったと喜ばれている。地域との付き合い、職員の育成、終末期の取り組みなどは、引き続き課題として検討されている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回はケアマネージャーによる単独の評価になったが、職員全体での取り組みとして実施すべきことと認識している。次回の評価は、職員全体で取り組まれることが望まれる。
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、3ヶ月に1度開催されている。構成メンバーは、区長・民生委員・老人会・家族であるが、協議内容が入居者の日常生活を中心とした事項であることから、家族以外のメンバーには自分たちの問題として捉えにくくなっているため、豊田市の参加も呼びかけながら、認知症の理解を深めていく機会として検討されたい。
	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) 広報誌を配布するようになって、家族の関心が高まってきている。運営推進会議の折やケアプランの説明時は、家族の意見を聞く機会にしている。また、かかりつけ医の受診には、ホームの職員が同行して、適切な医療が受けられるよう支援している。
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) 地域の盆踊りに参加したり、ホームの夏祭りに招待するなど交流を心がけている。また、地域の草刈などの行事に参加したい意向があるので、運営推進会議で相談しながら実現を目指し取り組んでいる。

## 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	施設理念を「利用者・職員の生活をいきいきわくわくできるように、地域の人から信頼され地域の中で生活できるように」と掲げ、ロビーに掲示されている。		
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	入職時に理念について教育している。職員は理念を実現できるように、いつも念頭におき、日々の外出やリハビリ等の関わりに意識して取り組んでいる。		
<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	区費を納め、区民として認められ、回覧板をまわしてもらったり、夏祭りへの参加や当事業所の行事への誘いかけもなされて、少しずつ地域との交流が広がっている。	○	地域の関係者が参加される運営推進会議で、ホームとして入居者が参加できることや地域の理解を深められるような取り組みを検討され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	職員は評価の意義を理解しており、外部評価での改善項目については共有し、管理者の立てた改善策に協力して取り組んでいる。	○	今回、自己評価はケアマネージャー1人で行われたが、次回からは職員全体で取り組まれることが望まれる。

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)
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	運営推進会議には、区長・老人会・民生委員・家族の出席があり、地域への浸透が図られてきている。	○	今後は、豊田市に出席してもらうように働きかけをして、サービスの向上に向けての家族や職員の意見を反映できる場となるよう期待したい。
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	豊田市の運営推進会議への出席が無く、連携体制も十分取れてはいない。	○	豊田市としての認知症高齢者への支援策を中心に相談するなど、市との連携が図れるよう積極的に関わりを作られることが望まれる。
<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合わせた報告をしている	「グループホームつばさ通信」の送付や定期的に家族への報告がされている。家族はホームでの生活の様子を知ることが出来て、安心が得られている。	○	お小遣いの詳細な出納も証拠書類とともに送付されることが望まれる。
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	運営推進会議の出席・面会に来られた時・ケアプランの説明時に、家族の意見を聞くようにしている。苦情や意見の受入れ窓口も重要事項説明書に明記してある。		
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	職員の異動などによる影響を少なくするために、新職員には関わり方や対応方法を十分指導し、勤務体制は前からいる職員を必ず配置するよう配慮している。職員が辞めないための努力もしている。		

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>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立て、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	入職時の教育や年間の教育計画を立て、職員を育てる取り組みをしている。法人外の研修にも参加させ、研修を受けた職員はレポートの提出や他の職員への報告もしている。法人内看護職員による研修もある。	○	今後はステップアップ教育の取り組みや無資格者への資格取得や相当の教育への配慮が期待される。
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	地域の同業者との交流や勉強会の機会がある。		
<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	入居希望者には管理者とケアマネージャーが訪問し、入居が決まれば担当職員も訪問し、事前に馴染みの関係を作るようにしている。希望があればお試し入居もできる。法人内のデイサービス利用者の入居もある。		
<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	入居者と一緒に生活しながら、力量に応じて共に助け合う関係ができている。外に出ようとしている人があれば、職員に教えてくれたりする関係もできている。		


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	思いや意向をより深く知るために、8月より入居者に対し職員を担当制にしている。個人記録に情報が詳しく記録されていて、職員も入居者のことをよく把握している。		
<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	ケアプラン時には、入居者・家族の意見を求め、担当職員の意見も聞き、それぞれの意見を反映させて介護計画を作成している。		
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ヶ月に1度見直しを行い、変化のある場合にはその都度見直しをしている。また、3ヶ月の間には担当職員が中心になり、その入居者についてのカンファレンスを行い検討している。		
<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	機能訓練士の資格を持った看護師の指導の下にリハビリを行っている。		

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>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し、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	定期的受診はかかりつけ医で受診し、緊急時はトヨタ記念病院で受診できるようになっている。2ヶ月に1回の主治医への受診の際は、ケアマネージャーか管理者が同行し、主治医とのコミュニケーションを図り、入居者の状況把握に努め適切な医療支援がされている。		
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	終末期に向けた方針については、大変重い課題であることから不安もあり、職員間で考え方が統一されておらず、引き続き検討中である。	○	体制整備などの課題もあるが、重度化や終末期に向けて前向きに検討されることが期待される。
<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	プライバシー確保の徹底は入職時に教育されている。トイレへの誘導などはさりげなくなされている。記録などの個人情報、外来者の目に触れない場所に保管している。		
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し、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	入居時に、これまでの過ごし方など詳細な情報をとり、日常の会話からも希望を探り、得た情報は記録に追加している。茶道の心得のある人にはその機会をつくり、外出したい人があれば、予定外でも同行するなどその人らしく過ごせるように配慮している。		

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	食事の準備や後片付けは、その方の力量に応じて一緒に行っている。食事に要する時間は一人ひとりペースが違うが、ゆっくり待って楽しみながら安心して食べることができるよう支援している。		
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ず、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	殆どの入居者には入浴介助が必要なので、半分づつに分けて1日おきに入浴している。何らかの都合でその日入浴できない時など本人の希望に応じて支援している。		
<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	力量に応じて役割があり、食事の準備・後片付け・洗濯物たたみ・掃除・畑作りなど一人ひとりの生活歴や力量を活かせるよう支援している。誕生会も楽しみの一つになるように好みを聞いて支援をしている。		
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	日常的には近くのお寺・公園・美術館への散歩に出かけたり、毎月の行事としての遠出の外出など機会を多くするよう支援をしている。		
<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	玄関に鍵は掛けられておらず、目配り気配りに努力している。他の入居者の協力やデイサービスと共用なので協力が得られている。		



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	消火器・火災報知機を設置している。避難訓練は、消防署の指導の下に年2回行われている。		
<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	献立は栄養士によって立てられている。食事の摂取量は朝昼晩きちんと記入されている。水分の摂取量も必要のある入居者については記入され、水分が取れるよう支援している。		
<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	両サイドに居室があるため共用空間からは外が見えにくいですが、壁面を使って季節感を出すよう努力している。清潔で不快な音や臭いも無く、光彩も適切である。		
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	各居室には窓があり、田園や畑など季節の移り変わりが眺められる。家具などは使い慣れたものを持ち込み、また、入居者の日常生活活動に合わせて、居心地良く過ごせるよう工夫している。		

※  は、重点項目。