

## 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	2371200730
法人名	有限会社まると
事業所名	グループホームまると道徳
訪問調査日	平成 20 年 11 月 25 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 30 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12月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2371200730		
法人名	有限会社まと		
事業所名	グループホームまと道徳		
所在地	名古屋市南区観音町1-71-33 (電話) 052-698-7030		
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11月25日	評価確定日	平成21年1月30日

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

民家を利用したホームで閑静な住宅街に溶け込み、手作りの表札が印象的であり、玄関周りには家庭的な雰囲気を感ずる。共用空間は広くはないが、その分入居者の動静の把握は容易である。公園、神社、スーパー、商店街は比較的距離が近く、日常の散歩コースや買い物に利用されている。法人代表と管理者で定めた「支え合う身近な家で普通に暮らす」・「出来る事、出来ない事を見極めて」を理念として、職員にも周知され日々実践されている。入居者一人ひとりが町内会の一員として、清掃活動やお祭りなどの行事に積極的に参加し、地域の人との会話を楽しめる関係である。管理者や職員同士の人間関係も良く、職員は「入居者の笑顔を見られること」を大切に、入居者は自らのペースで楽しそうに過ごしている。

## 【情報提供票より】 (平成20年11月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	15年9月15日
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計 9 人
職員数	10 人	常勤 6人, 非常勤 4人, 常勤換算 6.2人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	35,200~46,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	(有) 150,000 円) 無		
保証金の有無(入居一時金含む)	(有) 250,000 円) 無		有りの場合償却の有無 (有) / 無
食材料費	朝食	350 円	昼食 400 円
	夕食	400 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11月10日現在)

利用者人数	9名	男性 0名	女性 9名
要介護1	6名	要介護2	1名
要介護3	0名	要介護4	0名
要介護5	2名	要支援2	0名
年齢	平均 79.2歳	最低 68歳	最高 86歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	三崎クリニック
---------	---------

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) 前回の評価結果から、ホーム便りを2ヶ月毎に定期発行し家族に郵送するようにしている。また、介護計画書は3ヶ月毎の見直しを実践している。刃物類や洗剤などの保管についても安全管理を徹底し、居心地のよい共用空間になるよう取り組んでいる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価については管理者、職員で話し合いがされている。調査当日の意見交換時には管理者とケアマネージャーが同席され、熱意をもって質の向上に取り組んでいる様子が伺える。
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) 入居者、家族、医師、町内会役員、民生委員など地域の代表者や有識者で構成され、2ヶ月に1度開催している。事業所から日常の生活ぶりなどを報告して地域の方々に理解を求めると共に、地域の実情、要望、意見等を聞きお互いに理解を深める場となっている。また、ホームの抱えている課題にも助言をいただき、サービスの向上に繋げている。
	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) 契約時に口頭説明するほかにも、重要事項説明書に公的窓口を明記している。家族の面会時や運営推進会議などで折に触れて意見や不安を聞くように努め、その意見等は運営に反映させている。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 入居者一人ひとりが町内会会員であり、回覧板も回ってくる。町内行事である年2回の公園清掃活動、事業所周辺の日常的な清掃、夏祭り、神社の祭礼などに参加している。また、町内会の防災会に編成され地域との連携は密である。

## 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	「支えあう身近な家で普通に暮らす」・「出来る事、出来ない事を見極めて」という事業所理念は、法人代表と管理者で定めている。		
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	事務室や食堂に掲示するなどして、日常業務の中でも理念が職員に周知されている。すべての職員は事業所理念を熟知しており、日々実践されている。		
<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	事業所の働きかけから入居者は町内会会員として、町内会行事である事業所周辺の清掃活動、敬老会、祭礼などへ参加し、地域住民との交流機会は頻繁である。		
<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	管理者や職員は共に自己評価や外部評価の意義を理解しており、前年度の評価をもとに、例えば定期的なホーム便りの作成と家族への郵送、危険物の管理方法など具体的に改善計画を立てて取り組んでいる。		

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)
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ヶ月に1度、町内会役員、医師、民生委員、家族の方々に参加してもらい運営推進会議が開かれている。地域を代表する人にグループホームの現状や課題を理解してもらい、事業所の課題には幅広い見地から助言をいただくなど有意義な場となっている。		
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	市役所の担当者とは、市役所からの連絡や事業所からの相談もあり、連携は取られている。	○	運営推進会議の構成員に市町村職員、または、地域包括支援センターの職員に加わってもらい、連携が図れるよう取り組まれることが期待される。
<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あわせた報告をしている	家族の訪問頻度に差異はあるが、訪問時は報告の機会としている。また、定期発行のホーム便りにより入居者の日常生活風景を写真を含めて報告している。金銭管理の報告は毎月送付している。		
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	家族が不満や不安などの意見を言いやすいように、苦情受付窓口を設けている。併せて重要事項説明書に公的窓口も明示しており、家族訪問時や運営推進会議など折に触れて伝えている。		
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	今年度の退職者はいないが、異動時は担当職員から前もって入居者に伝え、新人職員とよく話し合えるよう配慮をしている。		

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	今年度は人材不足で研修参加が思うように配慮できなかったが、日々の現場で入居者のケア対応方法について管理者や先輩スタッフがトレーニングを行っている。	○	段階に応じた研修の必要性は十分理解している。今後、計画的に法人外研修への参加に向けて取組まれることが期待される。
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	同業者との交流や勉強会への参加はあまりできていない。	○	同業者との交流や勉強会を持つ必要性は十分理解している。今後、参加に向けて計画的に取り組まれることが望まれる。
<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	本人が安心、納得した上でサービスを開始できるよう、本人や家族へ意思確認を行いサービス導入を図っている。		
<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	職員は担当制で入居者と接しており、より深く入居者を理解するようにしている。「出来る事、出来ない事」を見極めて関わりを築いている。		

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	契約時の生活歴や職歴記録のほか、日常会話の中からも意向を把握し、草花の手入れや墓参りなどその人の希望に沿えるケアを実践している。		
<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	担当職員は日常の関わりから入居者の思いや情報を収集、アセスメントして毎月のケア会議で検討し介護計画に反映している。		
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	介護計画の定期的な見直しは3ヶ月とし、日常生活動作の低下や認知症症状の変化の著しい場合は、家族に事前に相談し計画を柔軟に変更し対応している。		
<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	医療連携体制を活かし入居者の負担となる受診や入院回避を図っている。買い物や散歩などの外出支援もされている。また、地域住民の方が介護相談に立ち寄せられたときは、相談に応じている。		

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>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	本人や家族の了解を得て、月2回以上の往診と訪問看護を実施している。緊急時及び医療相談は24時間対応可能である。歯科、眼科、整形外科の往診も実施されており、事業所と医療機関との関係は良く医療面でのバックアップ体制は整っている。		
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	重症化した場合、終末期のあり方について早い段階から本人、家族、かかりつけ医と繰り返し話し合い、全員で方針の共有を図っている。		
<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	言葉かけや共同作業は入居者の誇りやプライバシーを尊重した対応が実践されている。記録簿などの書類は細心の注意を払って、事務所にて管理保管がされている。また、新人職員をはじめ声かけや対応の仕方は常に指導している。		
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	理美容は本人の希望の髪型や毛染めに仕上がるよう支援がされ、入居者の思いを尊重した対応をしている。故郷の名物や名所を方言豊かに満面の笑みで話したり、食事の準備、片付け、洗濯物たたみなど「利用者の出来る事を見極めて」と定めた理念に沿った支援がされている。		

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)
<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	食材の購入から食事の準備、片付けまでの一連の行程をそれぞれの能力に応じて入居者と一緒に行っている。食器を拭いたり収納するなど自らの役割を果たす事で入居者は満足感を得ている。食事風景は職員も交えて会話も弾み、和らかで楽しいものになっている。食器類や箸などはその人の馴染みの物である。		
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	入浴日は月・水・金であるが、入居者の都合の良い時間に入浴できるよう配慮されている。希望があれば毎日できるように柔軟に対応している。		
<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	食事の準備と片付け、中でも食器や盆を拭くことと収納は日課となっている。玄関脇の草花の手入れや小物作りを楽しむ人もいる。		
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	日課としている散歩、近隣スーパーやコンビニへの買い物のほか、事業所周辺の清掃、町内会行事への参加など日常的に行われている。		
<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	可能な限り鍵は掛けないようにしているが、安全面から玄関の扉は施錠している。しかし、中から容易に開錠できるため、入居者は日常的に外出可能である。そのため職員による目配り、気配りに向けるエネルギーは大きい、「普通に暮らす」と定めた理念に基づいて実践されている。		

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	防災訓練は前期（4～5月頃）と後期（9～10月頃）で年2回実施している。町内会や近隣住民の協力が得られるよう運営推進会議などで話をしている。		
<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	カロリー計算はされていないが、緑のもの、赤いもの、白いものなど彩りやバランス良く取れるように食材を考慮し、入居者の完食を促すよう細かくしたり、柔らかくしたりと配慮している。	○	食事摂取量の把握のみでなく、定期的に管理栄養士による専門的な観点からチェックしてもらおうことが望まれる。
<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	共用空間は広くはないが家庭的であり、不快な音や臭いはない。南側に面した窓にはレースのカーテンを利用することで採光を調節している。2階の廊下にカメラが設置されているが、夜間の安全のためであり、プライバシーは侵害されていない。夜間、脱衣場に置いてあるシャンプーなどは危険のないようカバーで目隠しするなどの気配りがされている。		
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	居室への持ち込み制限はなく、箆笥、テレビ、位牌、カレンダーなどその人の宝物と思われる品々が持ち込まれている。衣類を何着も持ち込んで毎朝の洋服選択を楽しむ入居者もいる。個々の好みに合わせ落ち着いた清潔感のある居心地良い部屋になっている。		

※  は、重点項目。