

# 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
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
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
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
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	2374900328
法人名	社会福祉法人 愛知三愛福祉会
事業所名	グループホーム あいわ
訪問調査日	平成21年1月17日
評価確定日	平成21年3月4日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

### 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	237490032		
法人名	社会福祉法人 愛知三愛福祉会		
事業所名	グループホーム あいわ		
所在地 (電話番号)	愛知県日進市米野木町南山987-58 (電話) 0561-75-5641		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年1月17日	評価確定日	平成21年3月4日

【情報提供票より】(平成20年12月22日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年8月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 6 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 7 人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	1 階建て	1 階 ~	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)	17,100円 ~
敷金	有( 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	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 (6月5日現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名
要介護3	1 名	要介護4	1 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 71 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	愛知国際病院 中町歯科 長久手南クリニック
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昨年訪問時と同様に、ホーム内は明るく落ち着いた雰囲気を持しており、利用者を尊重した自立支援に取り組んでいる。管理者のホーム運営に前向きな姿勢は変わらず、問題意識をもち少しでも改善できるよう努めている。職員の利用者とのコミュニケーションも良好であり、利用者を尊重し一人ひとりに合わせた適切な対応がみられた。現在、ホームを取り巻く状況は厳しいこともあるが、管理者はリーダーシップを発揮し、職員とともに相互の信頼関係を更に深め前向きにホーム運営に取り組んでいただきたい。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回評価での改善課題について、前向きな取り組みがみられる。職員育成のための研修計画の作成、同業者との相互交流、など前向きに取り組んでいる。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価の意義を理解しており、ホームの現状を見直す機会と捕らえ、各項目について検討し今後の課題を把握している。自己評価で把握された改善課題に対して積極的な取り組みが成されるよう期待したい。
重点項目	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)
	運営推進会議では、年間活動計画やホームの現状・利用者の様子などの報告とともに意見交換が行われ、ホームのサービスの向上に活かすよう取り組んでいる。
重点項目	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)
	家族や利用者からの苦情や意見に対しての相談窓口を設置しており、解決するための体制を用意している。家族や利用者からの意見・要望はホームの運営に活かせるよう検討する機会も設けており、ホームとして前向きな姿勢がみえる。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	ホームの立地条件など取り組みにくい条件があるがホームとして出来る事に関し前向きに取り組んでいる。利用者の日常生活の広がり確保するための取り組みと捕らえ積極的に取り組んでいただきたい。

## 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>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	法人の掲げる理念を基本としながら、利用者が「慣れ親しんだ地域で、その人らしく生活していくこと」についての話し合いに努め、職員と共に取り組んでいる。		
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	「あいわ」の方針に基づいた、利用者に対しての「その人らしさの生活の継続」を基本とした、介護提供状況の検討を行っている。		
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	自治会や老人会への参加はしていない状況であるが、定期的なボランティアの訪問があり、ホーム開設時からの隣家との交流を継続している。		ホームの立地条件により日常的な深い関わりを持つことは難しいと考えられるが、可能な限りの継続的な取り組みを期待したい。
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	自己評価や外部評価の意義を理解するように努めている。また、改善が必要な項目について前向きに取り組む姿勢を見ることができ、今後の取り組みに期待できる。		
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	運営推進会議では、年間活動計画やホームの現状・利用者の様子等の報告とともに、参加者で意見交換を行い、意見をホームのサービス向上に活かすように取り組んでいる。		

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	運営推進会議での関わり・市町村主催の研修会への参加はあるが、必要に応じた随時の対応以外での、日常的な連携体制には至っていない。		災害時等の対応は、ホーム単独では難しい状況も考えられる。様々なケースに対応できるように、市町村との連携体制確立に期待したい。
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	利用者のホームでの状況は、家族の訪問時や毎月発行する「まなびと通信」により報告している。利用者家族からは、「利用者に変化があった場合は随時の報告があり、安心できる」という声も聴くことができた。		
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	利用者家族の訪問時には近況報告を行うとともに、家族の意見・要望の聴き取りに努めている。ホームでは、家族が気軽に話せる雰囲気作りに努めている。		
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	ホーム開設以来、管理者や職員の異動は少ないが、異動や交代がある場合は、利用者への影響が出ないように努めている。		
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	法人内の研修があり、新任・現任職員を育成する取り組みがある。職員全員が研修に参加できるよう年間計画作成の準備も進み、前向きな取り組みとなっている。		
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	グループホーム協会のブロック会議には管理者が参加しており、相互交流の機会としている。市内のグループホームとの定期的な交流機会をもつまでには至っていないが、随時の情報交換は行っている。		

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>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用を希望する本人・家族がホームの見学やサービスを体験できる。利用者の生活歴や希望・要望の把握に努めており、良好な関係づくりへの取り組みがある。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>利用者のその日の状況を把握し、職員間で共有することで、一方的な介護の提供とならぬように、支え合う関係作りに取り組んでいる。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者との日々のかかわりの中で、利用者の意向・要望の聴き取りをしている。聴取した情報はミーティングにて職員全体で報告し、周知に努めている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>聴取した利用者・家族の希望・要望をもとに、職員間で、利用者の状況・状態の把握、日常生活での問題点・注意点等を話し合い、介護計画に反映している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>6ヶ月毎に介護計画の見直しを行っている。ホームでは利用者のADLの評価を行い、その結果も含め、利用者の状態に合わせた介護手順の見直しを行っている。</p>		

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)
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	ホームでは利用者の受診支援を行っている。日々の暮らしの中での気づき・問題点を担当医と直接話すことで、利用者の健康管理に努めている。		
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	月2回の提携医の往診がある。提携医とは往診だけでなく、投薬・認知症の対応等の日常の相談事ができる関係がある。		
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	ホームの開設当初からの方針があり、終末期の対応は主に同法人特養にて行っている。利用者・家族の意向の把握、提携医との連絡を図り、対応を行っている。		
. 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	職員の声かけ・対応は、利用者の笑顔を引き出し、食卓・廊下等、ホームのいたる所で歓談の声が聞こえた。個人情報の取り扱いも適切であり、ホームのプライバシー保護への取り組みがうかがえる。		
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	利用者個々の生活リズムを、ホームの大まかな日程(食事・入浴等)にできるだけ反映し、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 (すでに取り組んでいることも含む)
(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					
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	ホームでは、食事をより楽しいものにするために、いろいろな種類の中から利用者自身に好みのランチオンマットを選んでいただいている。また、食器洗い・食器拭き等の家事を分担して行っている。		
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	入浴の時間は夜9時ごろまで可能となっており、利用者個々の要望にできるだけ沿って支援している。また、2人での入浴も柔軟に対応し、利用者のくつろぎの時間を大切にしている。		
(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					
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	食器洗い・掃除等の日常の家事、外出支援等、利用者個々の得意なこと・好きなことを活かし、日常生活の中で柔軟な支援を行っている。		
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	天候・季節等に配慮しながら、できるだけ利用者の希望に沿うように支援しているが、現在、職員の人員配置に余裕は少なく、利用者満足に繋がる支援には至っていない。		外出とは、利用者にとって楽しみ事・気分転換の一つである。職員の人員配置・外出支援方法の工夫等、難しい課題があるが、今後の取り組みに期待したい。
(4) 安心と安全を支える支援					
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	管理者・職員は施錠についての弊害を深く理解し、ホームでは日中の施錠を行わず、職員間で利用者を見守り、支援を行っている。		
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回の避難訓練をしている。日常的にホーム内の整理整頓を行い、また、災害時のマニュアル作成、職員間で情報の周知に努めている。		

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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	血液検査の結果から、利用者の栄養状態を把握している。同法人特養の管理栄養士に相談し、利用者の健康管理をしている。		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	室内はログハウス風の木造で、ホームの特性ともいえる温かみがある。利用者が集う食堂には、職員との歓談の声で溢れ、明るい雰囲気を有していた。リビングにある暖炉やこたつからも、季節感への配慮がうかがえる。		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	居室には筆筒・写真等なじみの物品が置かれ、利用者の居室はそれぞれ個性あふれる素敵な空間となっている。家族の協力体制・ホームの積極的支援がうかがえる。		