

# 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	2372400495
法人名	医療法人 宏友会
事業所名	グループホーム ふれあいハウス
訪問調査日	平成 21 年 2 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 19 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 平成21年 3月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372400495
法人名	医療法人 宏友会
事業所名	グループホームふれあいハウス
所在地	愛知県半田市乙川吉野町67番地 (電話)0569-32-5262

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21年2月6日	評価確定日	平成21年3月19日

【情報提供票より】(21年1月17日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 1 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	人
職員数	24 人	常勤	21 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 7.3 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	2 階 ~	3 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)	82,500 円	その他の経費(月額)	30,600 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	300000円	有りの場合 償却の有無	期間5年間	
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 1500		円	

### (4)利用者の概要(1月17日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.7 歳	最低	75 歳	最高	102 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	竹内整形外科・内科クリニック
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自宅と変わらない雰囲気の中で、安心して暮らせるホームとして「ふれあいハウス」は設立された。母体が医療法人のグループホームである。職員は出勤したら利用者には必ず挨拶することを心がけている。そして表情や状況をこまめに観察しており、いつもと違う場合は職員間で話し合い検討して、できるものは改善して利用者を大切にしている。週2回柔道整復士によるリハビリテーションを受け身体機能維持に努めている。法人内外とも研修参加は多い人で年10回ほど参加するなど充実している。参加した人は復命書を提出し、職員会議で報告して共有はできていた。また利用者の急変時に備え玄関にAEDを設置したり、災害時には地域の連携が必要な時に当ホームを利用してもらおうよう考案はしている。家族の来訪も多く職員との関係も良好である。

## 【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)
	前回の評価の改善は職員の言葉使いや利用者への声かけであったが、職員は利用者に対して排泄の際の声かけや失禁の際の対応など配慮が伺えた。また利用者への話しかけも穏やかに接している。
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)
	職員は自己評価の意義は理解しており、職員会議で話し合い全職員で取り組んでいる。今回は利用者の急変時のリスクを回避させるためAEDを取り付け、職員が半田市消防署の救急救命士によるAEDの講習を受けた。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に開催している。内容はホームの現状や行事報告をして、今回は看取りのあり方についての意見交換をしている。家族と職員の関係が大切でいつも話し合える関係作りが重要であるなど、いろいろ貴重な意見をもらい参考になっている。
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
	家族の来訪は多い。意見や要望は職員が家族から伺った場合それを管理者に伝え、一貫性を持たせるため、管理者が返答している。また管理者は意見や要望を受ける姿勢は常に持っている。
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)
	地域の夏祭り等の行事に参加している。幼稚園児、養護学校の生徒のボランティアやヘルパー養成講座の実習生の受け入れもしている。また隣接の大型スーパーに買い物行っているため、顔なじみになり店員さんから声をかけてもらうこともある。

## 2. 評価結果(詳細)

取り組みを期待したい項目

(  部分は重点項目です )

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	理念は「穏やかに暮すお手伝いをする」である。グループホームでの生活を支える理念となっている。		
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	理念はリビングの見やすい所に貼っており、利用者家族にも理解してもらっている。職員は月2回全職員会議などで常に説明している。新人職員には研修の時に説明しており、理念の共有はできている。		
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	近隣は商業地帯の為地域とのつながりは難しいものがあるが、隣の大型スーパーなど買い物に出かけることがよくあるため顔馴染みとなっている。養護学校の生徒のボランティアの受け入れやヘルパー要請講座の実習生の受け入れもしている。地域の夏祭りなどの行事は参加するなどホームのできる範囲の努力はしている。		
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	自己評価は全職員で取り組み今回は利用者の急変時のリスクを回避させるため、玄関入口にAEDの取り付けを行った。また職員は自己評価や外部評価の意義を理解しており、話し合いはなされている。		
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。ホームの現状や行事報告など行い、11月には看取りのあり方についての話し合いがなされ活発に意見交換された。会議で出された要望や意見はサービス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1回定期的に市役所介護保険課に出向いてグループホームの現状報告や空き状況や待機が何名など報告している。運営推進会議がある月は議事録も提出している。		
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	家族の来訪は毎日～月1回ほどあり、また協力医の往診時にも家族の同席があり職員と共に身体状況の把握をしている人もいる。家族の来訪時には利用者の日常生活ぶりや健康状態など報告し、小遣い帳に確認のサインをもらっている。		
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	契約時に要望や意見、不満などは管理者に相談することやホーム玄関に意見箱が設置してあると説明している。また職員が家族より要望や意見など報告を受けた場合管理者に報告して、ミーティングを開いて検討して改善している。		
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	ユニットの異動は最小限にしているがホーム行事は合同で行い、職員は顔馴染みとなっている。新人職員には1カ月ほど研修期間を設けている。まず利用者の名前と顔を覚えてもらいベテラン職員が付き添い、利用者と早く馴染めるように配慮している。		
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	法人内外とも研修は多い人で年10回ほど参加している。研修は内容と勤務日程でほぼ参加職員を決定している。参加した人は復命書を提出して会議などで報告している。		
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	年1回市役所主催のグループホーム担当学会議に出席している。同法人のグループホームが2ヶ所あり2ヶ月に1回困難事例などの意見交換をして、サービスの質の向上に努めている		

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)
<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	入居希望者にはまずホームに見学に来てもらい、雰囲気を見てもらいおためし期間を1週間ほど体験してもらっている。入居してからは要注意としてよく気を付けて支援している。他の利用者にも意識付けをし、なじむように働きかけている。		
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	利用者の日々の表情や状況をこまめに観察をしている。回想法や脳を活性化させるためのレクリエーションを行い、利用者の得意なことやできることを把握し、一緒に家事を行ったりする中で教えてもらう場面を作っている。職員は利用者を手伝ってもらったら、感謝を表すようにしている。		
<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	担当制を導入し、利用者の様子を見逃すことのないようにしている。日々の関わりの中で表情や状況をよく観察して、いつもと違うところがあれば話し合い把握に努めている。		
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	利用者や家族の思いや意見を盛り込み、医師の話を職員が詳しく聞き、介護計画を作成している。ミーティングで話し合ったことをプランに反映している。		
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	介護計画の見直しは6ヶ月ごとに行なっている。家族には説明をしながらサインをもらっている。状態に変化が見られる場合は、随時見直しを行なっている。		

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	利用者の通院介助をしたり、買物等個別での外出希望にも対応している。1階のデイサービスの行事に参加したり、身体機能の低下に伴い入浴が困難になってきた人には、デイサービスの機械浴を利用することができる。		
<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	入居時に今までのかかりつけ医からホームの主治医に変更している。1週間に1回主治医の往診がある。内科以外は以前からのかかりつけ医に継続して診てもらっている人もいる。		
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	状況が変化した場合、家族に看取りのことを話し同意書ももらっている。家族の思いを大切にしながら、話し合いを重ねて方針を共有し家族、医療関係者、ホームが協力してターミナルケアに取り組んでいる。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	去年の外部評価以来、排泄の際の声かけや失禁の際の対応には特に注意が必要な場面であると認識している。職員は個人情報の保護に努めている。		
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	おおまかな日課はあるが、一人ひとりの希望に沿った生活を支援している。10時ごろ全員で朝の会を行い、午後からは昼寝をする人が多い。その日その日をつつがなく暮らすことができるよう支援している。車イスの利用者が一人でエレベーターで1階のデイサービスへアイスクリームを食べに行くことが、日課のようにしている人がいた。		

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	食材は同法人の配食を利用している。その際、きざみ食やミキサー食、とろみ食と一人ひとりに合った食事の準備がされている。利用者にはおしぼり作りやおぼん拭きなど、できることを手伝ってもらっている。		
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	入浴は1日おきに行っている。現在のところ入浴をいやがる人はいない。また、利用者の希望や体調により個別に対応している。足浴や岩盤浴を安眠のために取り入れている。		
<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	日々の生活の中で、掃除、おしぼり作り、おぼん拭きなど家事等の役割で力を発揮してもらっている。習字、貼り絵、手芸など併設のデイサービスでのレクリエーションにも多く参加している。		
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	天気に合わせて散歩や買物に出かけている。隣のショッピングセンターには車イスや歩いて行っている。季節によって花見や紅葉や遠足などの行事を行っており、利用者の楽しみなこととなっている。		
<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	鍵はかけていないので、自由に館内を行き来できる。エレベーターも利用できるため、車イスの人が一人で一階に降りて行っていた。しかし、新しい利用者が不穏な時や入浴などで職員が手薄な場合にやむを得ず施錠することがある。		
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	今年度は7月30日に消防署の協力を得て、避難訓練を行なった。AEDが設置されているので、その使用方法や消火器の使い方の訓練も行なっている。		

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	食事摂取量は毎回把握して、記録に残している。水分摂取量も把握し、意識して摂取を促している。特に水分が必要な人はチェックして記録しており、一目でわかりやすい健康管理表を使用している。医師の指示を受け、食事量の調節をしたり状態に合わせて対応している。	○	利用者本人が口腔ケアをした場合、そのチェックを今一度行うことを期待する。
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	光が差し込む明るいリビングには花が活けてあり、利用者の作品や季節の壁かざりが飾られている。食卓やソファやたたみスペース等それぞれの空間が整えられており、お気に入りの場所で過ごすことができる。		
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	それぞれの居室には、家族の写真や自分で作った作品(手芸、塗り絵、絵馬等)が飾られている。また、大切な仏壇を持ち込んでいる居室もあり、それぞれに馴染みやすい居室作りがされている。		