

# 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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	2376000317
法人名	医療法人 翔友会
事業所名	グループホームおり姫
訪問調査日	平成21年2月25日
評価確定日	平成21年3月20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

作成日 平成21年2月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2376000317		
法人名	医療法人 翔友会		
事業所名	グループホームおり姫		
所在地 (電話番号)	愛知県額田郡幸田町大字大草字山添15 (電話) 0564-56-3500		
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2月25日	評価確定日	平成21年3月20日

【情報提供票より】(平成21年2月5日記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 8人, 非常勤 7人, 常勤換算	11人

### (2) 建物概要

建物構造	平屋 造り		
	1階建ての	1階 ~	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)	39,375 円	その他の経費(月額)	1,220円 / 日(運営費)
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 1,700 円		

### (4) 利用者の概要(11月15日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	1 名	要介護4	3 名		
要介護5	4 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82 歳	最低	56 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	佐野胃腸科外科・平野歯科
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設より4年が経過して利用者の重度化が進み、寝たきりや車いすの利用者が半数を占めている現状があるがままに受け止めている。利用者の尊厳を保ちその人らしさを大切に利用者の体調・希望に沿った生活支援に努めている。誕生日には1年間の写真に全職員のメッセージを添えて心のこもった温かいプレゼントを贈り利用者や家族より好評を得ている。日中は門扉・玄関の鍵はかけずに職員の見守りを方法を徹底している。利用者が外出しそうなになったら止めるのではなく一緒についていく等安全面に配慮して自由な暮らしを支援し、決して押し付けはせず、あくまでも見守りを基本とした支援を行なっている。重度化や終末期に向けては利用者・家族のニーズに対応して、既に4件の看取りを経験し「看取りは利用者が最後に職員に教え、残してくれた宝物として大切にしていきます。」との想いで方針を共有し看取りの支援を継続している姿勢は高く評価できる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>前回の評価では「理念に基づき運営」の分野でいくつかの改善課題が指摘されていた。管理者・職員は具体的に解決できることから意欲的に取り組んでおり、ホームの積極的な取組みをうかがうことが出来た。また、法人全体で新人教育マニュアルを作成し、実践に結びつく介護計画の立案等の改善状況を確認することができた。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価シートを職員一人ひとりに渡し、それぞれが自己を振り返り、考えながら取り組んだものを管理者とリーダーでまとめた。改善課題を具体的な取り組みにつなぎ、管理者・職員共にサービスの質の向上に対する意識が高い。前回の外部評価の指摘事項も改善に向けた取組みを積極的に行ってきた。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は町の介護保険課職員・地域の有識者・地主・家族・職員の参加をえて2ヶ月に1回開催している。特に会議当日は午前中は運営推進会議、午後から家族会の組み合わせから家族の参加者が多いのが特徴になっている。ホームの活動状況・利用者の様子等を報告し、地域との関わりについての協議等を行っている。運営推進会議は地域との交流の重要な架け橋になっている。協議内容は職員に周知を図り、ホームの運営方針に活かしている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議や家族会等で積極的に家族への働きかけを行い、意見・苦情・不満等を聞く姿勢を前面にだしている。家族アンケートには「何かあればすぐ電話連絡をしてくれる。」と、感謝やいたわりの言葉が多い。</p>
重点項目	<p>散歩の途中で地域の方より声をかけていただき、挨拶を交わしている。地域の子供会との交流を深め計画的にホームのイベントに招いている。中学生の職場体験の受け入れ各種ボランティア(フラダンス・コーラス・アコーディオン・三味線演奏)等を積極的に受け入れている。地域高齢者の相談を聞く等、地域の社会資源としての役割も果たしている。</p>

## 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>2. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	これまでの理念よりさらに地域での安心した暮らし、生活を支えるために地域へ積極的な参加・交流を加え独自性のあるホームを目指している。		理念に多くを述べ過ぎた懸念もあるので、最初の3行を理念、中段の詳細項目(6項目)を方針、下段の部分をモットーにする等して理解し易くなるように検討することを期待したい。
	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	管理者は職員の名札の裏に理念を記載させて理念の周知徹底を図っている。また、全体会議やカンファレンス等で理念の実践に向けての話し合いを行っている。ホーム内雰囲気、職員のヒヤリングからも、方針が利用者の日々の生活に活かされていることがうかがえた。		
	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	散歩の途中で地域の方より声をかけて頂き挨拶を交わしている。地域の子供会との交流もを深め、計画的にホームのイベントに招いている。中学生の職場体験の受け入れ、各種ボランティア(フラダンス・コーラス・アコーディオン・三味線演奏)等を積極的に受け入れている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	自己評価は全職員一人ひとりが記入し、それを管理者とリーダーでまとめた。管理者・職員共にサービスの質の向上に対する意識が高く、前回の外部評価の指摘事項も具体的な改善計画を作成し管理者、職員一丸となって改善に向けた取り組みを積極的に行ってきた。		
	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	運営推進会議は町の介護保険課職員・地主・地域の有識者・家族・職員の参加をえて2カ月に1回開催している。特に会議当日は午前中運営推進会議、午後から家族会の組み合わせの為、家族の参加者が多いのが特徴になっている。ホームの活動状況・利用者の様子等を報告し、地域との関わりについての協議等を行っている。運営推進会議は地域との交流の重要な架け橋になっている。		

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)
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	運営推進会議に町の職員の参加により行事等、行政との関わりの機会により良い関係・連携構築につながっている。		事業所の管轄は町役場であり、事業運営やサービスの課題の中には町役場担当と協議しながら一緒に解決して行く必要が多いと考えられる。事業所の実情やサービスの取組みを折に触れ伝えるなど、積極的に連携を取られることを期待したい。
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	家族来訪時にホーム行事等、口頭での報告の機会が多い。また、毎月の家族通信で定期的に利用者の様子・金銭管理を報告している。家族アンケートには、「何かあればすぐ電話連絡をしてくれる。」等の感謝の言葉が多く、真摯な近況報告が家族との信頼関係を保っている。		
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	家族会・運営推進会議・家族の来訪時等で発言の場を設けている。管理者は不満・苦情が少ないことに満足する事なく積極的に家族への働きかけを行っている。		家族アンケート職員に感謝やいたわりの書き込みが多い事からも、ホームの継続的な努力が推察される。反面ホームの説明不足により誤解が生じている所も認められた。具体的な項目に関しアンケートの実施や、家族会の際、職員が席を外し、家族会代表に意見をとりまとめてもらう等さらに家族が意見を出し易い機会を作る工夫を期待したい。
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	職員の離職は2名であるがベテラン、中堅層は在職している。管理者は職員の離職・異動が利用者にも与えるダメージは熟知しており、昼間は2ユニット一緒に行動し、スタッフ全員が利用者全員と馴染みの関係作りをし、異動によるダメージを最小限にしている。		
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	管理者は、職員の育成のための研修の必要性を認識し、法人内研修を活用して職員のレベルアップを図っている。職員の資格取得に関しても、積極的に支援している。		全職員一律の研修に加え、職員の置かれている立場・責任・経験に応じた計画的な研修の実施が望まれる。諸般の事情で困難とは思われるが、研修の費用や参加のための勤務体制などに関して、事業所の一層の支援を期待したい。
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	法人のGH交流にとどまらずGH小部会に加入・参加し、機会ある毎に同業者との意見交換・研修会を行いサービスの質の向上に努めている。		他事業所のアイデアを見たり、同じ悩みを持つ仲間と話し合ったり、自己の仕事を確認したり、と他事業所の見学は有益である。人手不足の折だが法人内のホームとの交換研修など交流の機会を持ち双方の活性化に繋げることを期待したい。

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、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>入居希望者・家族と納得行くまでの話し合いを重ね、見学の際は、利用者との交流を支援している。ホームでの生活に馴染めるように、入居前に飼っていたペットの犬・猫もホームに小屋ごと受け入れ安心感をあたえている。</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>職員は謙虚に利用者として接しており、年長者として敬い、節約の仕方等生活上の知恵や悩み事、相談事等、多方面にわたり教えてもらい又、生活歴から学ぶ姿勢で、戦争体験や昔の歌を聞き「共に生きる」良好な関係を築いている。</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>職員は、利用者との信頼関係の中で、入浴や散歩等1対1になる時間を利用して語りかけ、本人の希望・意向の聴き取りを行っている。聴き取った希望・意向は職員間で共有するとともに、希望の実現に向けて取り組んでいる。</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>利用者・家族の、ニーズに応じた介護計画立案に努めている。利用者の希望を実現し残存能力を保持するために、利用者毎に「その人らしく」暮らせる介護計画を明確に作成している。</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>介護計画に沿った個別記録には利用者の日常生活支援が解りやすく記録されている。状態変化時等の現状に即した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	利用者家族の要望に応じ・通院・訪問理美容等の支援をしている。また、寿司職員を招いて特別食の提供等個々の要望に応える努力をしている。幹線道路の大きなホームの案内の看板に「認知症のことなら何でもご相談を」。の呼びかけに訪ねてこられる人、電話相談の人へ、と対応し地域のニーズに応えている。		
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	協力医との連携は良好であるが利用者・家族が希望のかかりつけ医に受診できるように通院の支援も行っている。		
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	重度化や終末期のあり方は利用者・家族の意向を状況の変化に応じて確認し同意を取っている。希望を重要視し、医療連携で緩和ケアを行っている。職員は利用者に対し、家族同様に、高齢に伴う自然の経過を受け止め、方針を共有して看取りできることを誇りに感じ、いい支援を行っている。今まで4件の看取りを行い職員は「看取りは利用者が最後に職員に教え、残していただける宝物として大切にしていきます。」との想いで看取りに取り組んでいる。		利用者の重度化に伴う変化のありのままを受けとめ寝たきりや胃瘻の管理等の支援をしも利用者・家族のニーズにできるかぎり応じ看取りを継続しているのは顕著である。この取り組みを交流会等を通して伝える等、グループホームの看取りに関しての指南役になる事を期待したい。
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	利用者の尊厳尊重の支援の様子は視察時に職員の日常支援の会話の中からも容易にうかがうことができた。小声で利用者より視線を下げたプライバシーの尊重は「その人らしさ」の尊重であることを全職員理解し行動している。		
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	利用者の体調・希望に沿った生活支援に努め、おしつけはしない。言葉かけは行うが、本人の意思に任せて、あくまでも見守りを基本とした支援を行なっている。		

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	食事は業者に委託しているがホームで温めて盛りつけしているため、利用者は食欲をそそぐ旬を楽しんでいた。片付けは利用者が自発的に行い、役割分担を果たしている様子がうかがえる。食事は食べない利用者に対しても言葉かけはするものの、強制はせず。遅番の帰る時間までかたづけず、職員は利用者の意思を大切にして見守りの支援をしている。		
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	利用者の生活習慣や希望に合わせて入浴できるように一人ひとりに合わせた支援をしている。入浴拒否をつづける利用者にも無理強いをしたり脅かさない支援は顕著である。		
(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	毎月の誕生日会には歌にケーキの他に、年間の写真1枚ごとに職員全員のメッセージを添えた手作りアルバムをプレゼントしている。本人や家族の喜び生きがいにつながる支援は職員の温かい想いが感じとれ、高く評価できる。		
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	散歩は天候や利用者の希望に応じて、日常的に支援している。また、季節の変化を体感できるようにドライブにてお花見等の支援も行っている。		
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	日中は門扉・玄関の鍵はかけずに職員の見守りを方法を徹底している。利用者が外出しそうになったら止めるのではなく一緒についていく等安全面に配慮して自由な暮らしが出来るように支援している。		
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	防災訓練は、年2回(うち夜間想定1回)消防署と連携して実施している。また運営推進会議を通して、夜間想定訓練を地域とどの様に協力して行くか検討中である。		

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	食事は業者委託で栄養バランスは保たれている。職員は食べやすいように一口大のにぎりを作り提供したり利用者のペースに合わせゆっくりと食事介助している様子を視察する事が出来た。食事や水分の摂取状況をチェック帳に記録し水分補給に配慮している。		
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	自然光が差し込む明るく温かい玄関・食堂のの共有の空間に利用者や職員の笑顔の写真をはじめ手作り雛人形の展示・書道・貼り絵・花等様々な場所にも季節感を採り入れする工夫がうかがえた。単調になりがちな日常生活を居心地よく過ごせるよう職員の心使いが感じとれた。		
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	使い慣れたタンスや椅子・テレビ・仏壇・位牌も持ち込まれていた。また、入居時に飼われていた猫も共に生活していた。その人らしく居心地よく過ごせるよに寛大な配慮・工夫をしている。		