

# 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	2372100731
法人名	有限会社マインド
事業所名	グループホーム葵
訪問調査日	平成 21 年 3 月 2 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 31 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。

【評価実施概要】

事業所番号	2372100731
法人名	有限会社 マインド
事業所名	グループホーム 葵
所在地	岡崎市丸山町字仲畑8番地1 (電話)0564-25-5537

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県名古屋千種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成21年3月2日	評価確定日	平成21年3月31日

【情報提供票より】平成21年1月27日 事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	5,000 ~ 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	600 円	昼食	600 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85.5 歳	最低	74 歳	最高	99 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	葵セントラル病院
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地の中に建つ平屋建て2ユニットのホームである。「心安らぐもうひとつの家」を理念とし、職員は心とこころのふれあいを大切にし、利用者が持っている力を最大限に引き出せるように支援している。利用者が洗濯物を干したり、庭の野菜などに水やりをしていると、近隣の人や子供たちが気軽に声をかけてくれたり立ち寄りしてくれる地域に馴染んだホームである。職員も若手とベテランがお互いの良い所を認め合い、良好な関係である。また、家族の来訪も多く家族と話をする機会も多い。毎月行われる勉強会は、全職員が出席できるよう配慮し、皆勤手当の支給により職員は定着し、仕事に対して責任を持ち意欲的に取り組むようになり、それは、利用者の安心と信頼につながっている。また、利用者本位の個別ケアにも取り組み、介護計画書に活かしている。ホーム内は換気や掃除が行き届き、トイレはピカピカである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の評価の改善点である理念の共有について、現在は各フロアのリビングに理念が掲げられていると共に、毎日の申し送り時に理念の確認と意識づけを行い、職員は理念を踏まえケアに取り組んでいる。プライバシーの問題は勉強会でも取り上げて意識を高め、観察力を養い、声のかけ方や介護技術等指導を行い変化があった。災害時の地域の協力体制については、引き続き働きかけが必要である。</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>職員は評価の意義や目的を理解し、自己評価は全職員が申し送り時等に項目ごと意見を出し合い行っている。評価を行うことにより、職員のケアに対する意識が高まり、観察力が向上し介護計画に活かされるようになった。</p>
	<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2ヶ月毎に実施している。出席者は、地域の総代・民生委員・市の長寿課の職員・地域包括支援センターの職員である。内容は、ホームの行事についての話し合いや地域の情報収集・災害時の協力依頼等である。それらを、地域交流やサービスの向上に活かしている。しかし、実施日が平日のため、家族の参加が難しい状況である。</p>
重点項目②	<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>家族の来訪は多く、その際には職員から声をかけ、利用者の日常の様子や健康状態等を報告し、意見や要望を聴くようにしている。また、管理者の携帯電話番号を家族に伝え、直接電話をもらうこともある。家族の意見は記録に残し、全職員が把握し、話し合いを行い改善するよう取り組んでいる。</p>
	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>近隣の人は、洗濯物を干している時や、散歩時に気軽に声をかけてくれたり、畑で採れた野菜をわけてくれる事もある。ホームの行事である夏祭りやクリスマス会では地域の子供たちが保護者と共に参加し、利用者と一緒に時間を過ごしている。また、小学生の町探検の授業の受け入れを行うことにより、子供たちが気軽にホームに寄ってくれるようになった。地域の祭り時には獅子舞が立ち寄り、地域の盆踊りは見学ではあるが雰囲気を楽しみ、地域との交流が深まるように努めている。</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	「心安らぐもうひとつの家」をホームの理念とし、家族的な雰囲気の中で、心とこころのふれあいを大切にして、地域と関わりながら生活していけるように支援している。		
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	理念は各フロアの見やすい所に掲示されており、月に一度の勉強会や、毎日の申し送り時に、理念の確認と意識づけを行っている。職員は理念を踏まえ、相手の気持ちがわかる思いやりのあるケアを心掛け取り組んでいる。		
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	近隣の人は、洗濯物を干している時や、散歩時に気軽に声をかけてくれたり、畑で採れた野菜をわけてくれる事もある。ホームの行事である夏祭りやクリスマス会では、地域の子供たちが保護者と共に参加し、利用者と一緒に楽しい時間を過ごしている。また、小学生の町探検の受け入れや、盆踊りへの参加等を通し、地域との交流を深めていくよう努めている。		
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、全職員が申し送り時等に、項目ごと意見を出し合い、それらを管理者がまとめて作成している。評価を行うことにより、職員は利用者本位のケアへの意識が高まり、外部評価の改善も、前向きな姿勢で検討し改善している。		
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	会議は2ヶ月毎に実施している。出席者は、地域の総代、民生委員、市の長寿課の職員、地域包括支援センターの職員である。ホームの行事についての話し合いや、地域の情報収集、災害時の協力依頼等で活発な意見交換とまではいかない。また、平日に実施しており、家族の参加が難しい状況である。	○	利用者や家族が参加できるように、実施日や時間の調整を望む。また、議題や内容を検討し、ホームへの理解が更に深まり、サービスの向上に活かせるよう期待する。

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	市の長寿課・地域支援班の職員とは、常に連絡をとり、指導を受けたり、相談ができる関係である。また、介護相談員の受け入れもしている。		
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合わせた報告をしている	家族は、多い人で週に1～3回、少ない人でも月に1回は必ず来訪してくれる。来訪時には、利用者の日常の様子や健康状態等を報告し、季節毎の行事の写真は、掲示後家族に渡している。また、必要に応じて電話をしている。金銭管理は、利用者の希望や力量に応じて支援しており、明細をつけて毎月報告している。		
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	家族の来訪時には声をかけ、意見や要望を聴くよう心掛けている。また、管理者の携帯電話番号を家族に伝え、直接電話をしてもらう事もある。家族の意見は記録に残し、全職員が把握し、話し合い改善するよう取り組んでいる。	○	家族の思いを受けとめ、より多くの家族が納得し、満足が得られるような対応や気配りを望む。
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・離職は少ない。各ユニットごとに責任を持ち取り組んでおり、離職の際には、引継ぎを確実にを行い、利用者の様子を観察するようにしている。利用者が不安にならない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	毎月行われるホーム独自の勉強会では、市主催の講習の内容も議題として取り上げている。また、勉強会には、全職員が参加できるよう配慮し、職員の力量に応じて、必要な外部研修に参加できるようにしている。資格取得や職員から申し出のあった講習に関しては、極力参加できるよう配慮している。		
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	管理者は2ヶ月毎に市主催のグループホーム小部会に参加し、困難事例について話し合ったり、ネットワーク作りや情報交換の場とし、サービスの質の向上に努めている。	○	全職員が研修等の参加を機会に、同業者との交流を図り、良い所を取り入れ、お互いが更に向上していくよう期待する。

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	入所前に利用者宅を何度も訪問し、利用者・家族と十分に話し合い納得した上でサービスの利用を開始している。ケアマネージャーや利用しているサービス先からの情報収集を行っている。		
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	利用者のできることやできそうなことはできるだけやってみようとしている。職員は利用者から教えられる事もあり、お互いに支え合う関係を築いている。		
<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	利用者と話しをしたり表情や様子を見ながら希望や意向の把握に努めている。支援状況記録に記入し、職員で話し合っている。		
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	本人や家族の希望を聴き取り、医師の意見等を取り入れた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	利用者の状況の変化に応じ、随時変更を行っているが、変化のない場合でも3ヵ月ごとに見直しを行っている。ケアマネージャーは計画に対する評価表を作成し担当者会議で話し合い、利用者の現状に即した介護計画の作成を心掛けている。		

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	外出や外泊は家族に利用者の体調や日頃の状況を伝えたと対応している。また利用者の希望に応じ買い物等の外出支援やかかりつけ医への通院支援も行っている。		
<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	協力医の往診は月1回ある。看護職員の配置をし利用者の健康管理や状況の変化に対応している。かかりつけ医の受診の支援も行っており、利用者・家族が納得のいく支援に努めている。		
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	入所時にホームでは医療行為はできない旨説明し納得してもらっている。ホームで対応できる支援を家族と話し合い、協力医からも家族に話しをしてもらい全員で方針の共有をしている。		
<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	利用者への言葉のかけ方に気を付け、接する時にはゆったり穏やかな雰囲気を中心掛けている。勉強会を持ち職員間で話し合い、プライバシーの確保の徹底を図っている。		
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	1日の過ごし方はユニットごとに決まっているが、利用者の気持ちを尊重しできるだけ希望に添った支援を心掛けている。例えば、散歩に出るのも居室で休むのも利用者しだい、それぞれの思いや状況に合わせた支援をしている。		

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)
<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	野菜の皮むき等利用者ができることはやってもらって、職員と一緒に食事の準備等を行っている。利用者と職員と一緒に食卓を囲み、話しをしながら食事をしている。おかず類は仕切りのついた1枚の皿に盛りつけてあったが、子どもの食器のような絵柄のものもあり、利用者の馴染みのあるものとは思えない。	○	食事を楽しむということは、匂いを嗅いだり食器や料理を目で見るなど五感で味わうことも含まれる。利用者の慣れた食器を利用するなど食事を今よりも楽しむことができるよう検討して欲しい。
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	入浴時間は10時から16時である。体調が悪くない限り1日おきに入浴の支援をしており、入浴できない利用者には足浴で対応をしている。寝る前に入浴を希望する利用者はいないが、夏場ならシャワー浴での対応は可能である。職員は利用者一人一人の希望を聴き支援していきたいと考えている。	○	利用者それぞれの希望に合わせた入浴支援の実現を期待する。
<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	居室掃除、食器拭き、洗濯物干し・たたみ・運び、牛乳運び等利用者それぞれの力を発揮してもらえるように支援している。また家族と外食や喫茶店に出掛けることが楽しみや気晴らしとなっている。		
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	天気の良い日には散歩や近くの神社にお参りに出掛けている。利用者の希望があれば職員が買い物に同行している。(利用者のゆっくりとしたペースで歩いて20分程、車だと5分の距離に店舗がある)		
<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	9時～18時の時間帯は玄関・非常口・窓は施錠していない。また事務所から玄関の出入りが確認できる。全職員が鍵をかけることの弊害をきちんと理解している。		
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	年2回避難訓練を実施(内1回は消防署の協力を得て実施)緊急連絡網を実際に回して要した時間の確認をしている。地域消防団や災害支援班に協力体制を依頼している。災害対策として、非常持ち出し袋や利用者に馴染みのある防災頭巾の用意がある。	○	昼夜を問わず、地域の協力体制を得られるように今後も働き掛けていくことを望む。

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)
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・水分の摂取量を表に記入し、利用者一人一人の摂取状況の把握をしている。水分摂取量は1200～1500cc、ご飯は1食分を男性140g女性110gとしている。利用者の状態に合わせた支援をしている。協力医に食事内容を見てもらっている。		
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	玄関には季節感ある飾り付けや花が生けてある。居間は明るく開放的でソファーやテーブルが置かれ、利用者が自由にくつろぐことができる。ホーム内は掃除が行き届いており清潔感がある。換気をし臭いがこもらない様配慮されているが、訪問時には消毒の臭いが少し気になった。		
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	使い慣れた家具などを持ち込んだり家族の写真を飾るなど、利用者それぞれの個性ある居室となっている。		