

# 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	2373400486
法人名	有限会社 千樹
事業所名	グループホーム せんじゅ
訪問調査日	平成 21 年 2 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 27 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25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373400486
法人名	有限会社 千樹
事業所名	グループホーム せんじゅ
所在地	愛知県犬山市中山町一丁目38番地 (電話)0568-65-4888

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	愛知県名古屋市中種区内山1丁目11番16号		
訪問調査日	平成21年2月24日	評価確定日	平成21年3月27日

## 【情報提供票より】(20年12月16日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年7月15日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	17人	常勤7人, 非常勤12人, 常勤換算8.1人	

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り
	4階建ての3階～4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)	70,000円	その他の経費(月額)	15,000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	200000円	有りの場合 償却の有無	月単位で5年	
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 1100円			

## (4)利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18名	男性	5名	女性	13名
要介護1	2名	要介護2	7名		
要介護3	4名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.3歳	最低	72歳	最高	96歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	松浦病院 安藤医院
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

白いビルで赤いストライプが入りさわやかな印象の4階建てのホームである。ホームの基本姿勢は「挨拶、笑顔、感謝」である職員は出勤時と退社時には必ず利用者に挨拶をして様子なども確認している。利用者と一緒に100個の干し柿を作ったり、毎年秋頃に行う「せんじゅ祭り」に出展するちぎり絵などを作る時も笑顔で接している。利用者の個々に出来ることは何かを見つけて活躍できる場面作りをして感謝の言葉をかけている。レクリエーションの一環として観光地でもある犬山市はお城祭りのときの花見や成田山参拝、夏に行われる花火大会は屋上で観賞でき、それらは楽しみとなっている。職員は定着率が良くユニット毎に固定しており家族とは顔馴染みとなり信頼関係は構築されている。勉強会は今困っている事や問題になっている事を取り上げて、職員のスキルアップに繋げている。横笛のボランティアも増えて地域に根づいたホームになっている。

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)
	前回の改善課題の場所間間違い防止は各利用者の扉に個々に個性の出ている名札を付け利用者はわかりやすくなり評判もいい。
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)
	自己評価はミーティングや職員会議などで全職員で取り組み1年を振り返るのに良い機会としている。
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ヶ月毎に行っている。内容はホームの現状、行事報告をして居宅療養管理指導を利用するにあたり、薬剤師より薬の管理や効果について説明して納得してもらったり、他に外部評価結果の報告をして意見交換をして、それをサービスの質の向上に役立っている。
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(関連項目:外部7, 8)
	職員の定着率が良く家族と顔馴染みとなり、なんでも話す事ができるほど信頼関係ができています。また年2回家族会があり、そこでも意見、要望が言ってもらえるよう配慮している。頂いた要望や意見はミーティングや会議の中で検討して運営に反映している。家族には月1回定期的に、日常の様子や健康状態、節分などホームの行事の便りを送付しており、介護制度に変更があった場合は文書で説明している。
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)
	近隣の公園に散歩や喫茶店などに向いて地域のひととの交流を図っている。横笛、日本舞踊、フランス料理のシェフがホームにきて美味しいフランス料理を作ってくれるなどのボランティアが増えてきている。また年1回「せんじゅ祭り」は地域住民に知られてきており楽しみの行事の一つとなっている。

## 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	事業所の基本姿勢は「挨拶、笑顔、感謝」である。スタッフの理念は「長所を伸ばし長所を活かす。プラス思考で前向きに行動する」である。職員はその人らしく暮らし続け、やさしい人の心を介護を通じて支えるケアサービスを行っている。		
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	基本姿勢は各ユニットの見やすい所に掲示して利用者家族にもわかるようにしている。また職員は姿勢に添った笑顔で利用者と接している。新入社員にも説明しており周知している。		
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	地域の小学生、中学生など福祉体験授業を積極的に受け入れ、横笛、踊りサークル、フランス料理のシェフがホームで腕をふるってくれるなどボランティアも増えている。年1回の「せんじゅ祭り」は10月に行い地域の人にも楽しんでもらった。また近隣を散歩や喫茶店に出向いたりして地域との交流に努めている。		
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	自己評価は全職員で取り組み、1年前の自己評価と比べて今回はどうだったか振り返る機会としている。また前回の外部評価で改善の場所間違い防止については扉に利用者の個性がでていた名札を付けて利用者からも好評である。		
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。出席者は犬山市福祉課職員、利用者家族、民生委員などである。内容はホームの現状報告やスプリンクラーの説明、居宅療養管理指導について、他意見交換の場であり活発に意見交換が図られている。だされた意見や要望は職員は検討して改善に向けて努力している。		

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	市役所福祉課職員は2ヶ月毎の運営推進会議に出席してもらっているため情報交換がしやすくなっている。意見を聞いたり福祉に関することを相談しており、サービスの質の向上に反映している。		
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	家族の来訪は月4～6回ほどで増えている。その時には利用者の身体状況や日常生活の中で起きた明るい話題を報告している。また「せんじゅたより」を年4回定期的に発行して、介護制度の変更がある場合は文書で説明している。		
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	職員は家族の来訪時には声をかけ、話しやすい雰囲気作りを心掛けている。家族からの要望や意見はユニットリーダーや管理者が聴くことが多い。また家族会が年2回あり、その時にも意見を言ってもらえるようにしている。家族アンケートから相談し易いとの結果もでている。		
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	各ユニットの職員は固定している。また職員採用時にはユニットリーダーが面接をして納得してもらっている。入社後利用者に紹介して、業務を覚えるまでベテラン職員が付き添いをしており利用者へのダメージは少ない。		
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	職員のスキルアップの資格取得などあれば管理者は情報提供したり協力することがある。また、今問題になっている事や必要な時に勉強会を開いて知識の向上を図っている。外部研修を受けた職員は研修記録を回覧して全職員に伝えている。		
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	職員は犬山市事業者連絡会や名介研、愛知県グループホーム協会などの研修や勉強会に参加している。その中で他施設との交流があり、共にサービスの質の向上に反映している。		

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>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	入居相談がある時にはユニットリーダーと管理者が面接して顔なじみとなってもらい、その後、ホームを見学してもらっている。入居は利用者や家族の納得の上での入居としている。入居後はホームに馴染んでもらえるまで家族の面会を増やしてもらい早く安心して生活してもらえるように努めている。		
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	職員は毎朝の出勤、退社時には必ず利用者に挨拶を笑顔で行っている。昔の話を、何度でも話す利用者には顔を見て聴き、利用者に安心してもらえるよう心掛けている。生活の知恵を教わったり、利用者の生き方そのものに学ぶ事も多い。またいたわりの言葉をかけてくれる利用者もおおり、お互いに助け合える関係が築かれている。		
<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	家族からの情報や、利用者の行動や表情、日常の会話などから、外出が好きな人には散歩に行ったり、ホーム屋上で気分転換できるような配慮もしている。本人の思いや意向を汲み取り、その人らしい生活ができるように支援している。		
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	本人や家族の意見や要望は日々の生活の中で受け止め、毎日の記録から利用者の情報を共有しており、申し送りや会議等で反映した介護計画である。		
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	介護計画のモニタリングは3ヶ月毎に行い評価している。毎月行われる会議で、利用者の目標の達成状況や状態変化、家族や医師からの指摘等について検討し、随時見直しがされているがあまり変化が見られない。	○	目標をわかり易い物にして達成状況を、どのように効果があったのかを具体的に記入する事によって利用者のちょっとした変化がわかり易くなる。是非検討することを望む。

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)
<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	通院の送迎、併設のデューサービスとの交流や訪問理美容サービス、利用者によって定期的にマッサージを受けている人もいる。医療連携体制加算を受けており、健康管理や緊急時の体制も整っている。		
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	入居時に本人や家族に協力病院について説明をしている。協力医による往診は2週間に1度行われている。かかりつけ医の対応は家族が行いその時には身体状況など報告している。しかし困難な場合は職員が付き添いをしている。		
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については、入居時に家族に説明している。本人や家族の希望を聴き、主治医に伝え、連携が図れるようにしている。具体的にどこまで出来るのかは会議等で話し合い、職員は方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	職員は、日常生活の中で言葉をかける時など、利用者の誇りやプライバシーを損ねないように、丁寧な対応を心掛けている。個人情報の取り扱いについては、家族や職員も入社時に同意してサインしている。		
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	基本的な一日の流れはあるが、利用者本位を心がけている。リハビリ体操や唄やちぎり絵など、職員は利用者がその時にやりたい事ができるように、さり気なくサポートして、穏やかに過ごせるよう配慮している。		

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	朝、夕食は職員が中心となり調理している昼食は併設のサービスと同じ配食となっている。いずれも利用者は配膳や後かたづけなどできる範囲で協力している。職員の食事は利用者と一緒にテーブルを囲み、食事介助や食べこぼしのサポートを行いながら、楽しく食事をしている。誕生日などは少し豪華な食事が並び全員で楽しく食事を摂っている。		
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	入浴は月、水、金、土である。その中で利用者の意向を聞き入浴している。拒否をされる利用者には職員がタイミングを見ながら声をかけ入浴に誘えるケースもある。脱衣所にはエアコンが完備され、浴室との温度差にも配慮している。		
<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	ホーム内には利用者が作製したちぎり絵が飾られ季節を感じることができる。絵手紙を職員と一緒に取り組んだり、今年は職員と利用者で干し柿に取り組み、一緒に皮をむくなどしてそれぞれが喜びを感じてもらえるような支援をしている。また掃除など出来る範囲の協力はしてもらいそれが気晴らしの支援にもなっている。		
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	近所の公園に散歩や喫茶店に行く、利用者の希望にそい偏りが無いように声をかけ外出している。また、屋上からの眺めも良いので、リハビリ体操などをしながら外の空気を吸ってリフレッシュしてもらるようにしている。レクリエーションとして花見、遠足などの行事もある。		
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	日中は鍵をかけていない。利用者や家族がいつでも自由に出入りができるようにしてあるが、ユニットの戸を開けると音が鳴るようになっている。また、利用者以外出願望の人がいる場合職員は利用者と一緒に外出している。		
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	5月と10月、年2回、定期的に消防署の協力を得て避難訓練を実施している。5月はスプリンクラーの説明と消火器の使い方、緊急通報の仕方を実地している。また、緊急対応マニュアルは作成している。		

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)
(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	季節の食材を取り入れた栄養バランスのとれた献立で、利用者の状態に応じて刻んだり、食べ易く工夫をしている。毎回食事、水分摂取量は記録され、排泄状況と照らし合わせ状態を把握しており、健康管理に努めている。		
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	ホームは3, 4階であり、窓から自然の光が入り明るい。リビングや廊下には、利用者の笑顔いっぱいの写真やちぎり絵が飾られ季節を感じることができる。事務スペースの暖簾も利用者の手作りの品で温かい雰囲気である。建物の構想が1フロア1週できるように工夫されているのでリハビリのために歩く人もいる。		
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	居室は、家族の写真や使い慣れた生活用品、趣味の道具などが持ち込まれ、本人が居心地良く過ごせるような環境作りがされている。トイレも入口に1箇所あるので安心できる。		