

# 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	2375000284
法人名	有限会社 空
事業所名	グループホーム ハーモニー
訪問調査日	平成21年2月17日
評価確定日	平成21年3月13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3月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375000284		
法人名	有限会社 空		
事業所名	グループホーム ハーモニー		
所在地 (電話番号)	愛知県愛知郡長久手町大字長湫字西浦63-8 (電話) 0561-64-5056		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞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17日	評価確定日	平成21年3月13日

## 【情報提供票より】(平成21年1月31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成13年5月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	13 人	常勤	4 人、非常勤 9 人、常勤換算 4.3

### (2) 建物概要

建物構造	木造り 1階建ての 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)	6,000円	その他の経費(月額)	円(食材費含む)	
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	350 円	昼食	400 円
	夕食	350 円	おやつ	200 円
	または1日当たり	1,300 円		

### (4) 利用者の概要(1月31日現在)

利用者人数	9 名	男性	名	女性	9 名	
要介護1		名	要介護2	1	名	
要介護3	3	名	要介護4	1	名	
要介護5	4	名	要支援2		名	
年齢	平均	82 歳	最低	69 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	祖父江クリニック ふくい歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から8年目を迎え、ホームの経過年数と共に、利用者・管理者・職員も年を重ね、メリット・デメリットの中での支援充実を模索する現状にある。契約書に謳う「サービスを利用できる条件」「退居の条件」には「利用者の自立」を大きく位置付け、契約を締結しているが、車いす利用者が増加する状況もある。また、理念達成・ホームの役割推進等、ホーム運営に課せられる課題も多い。さらには重度化支援・看取り対応等、ますますグループホームにかけられる期待が大きい中、管理者・職員の精一杯の支援を確認した感がある。  
馴染みの関係支援・馴染みの場所での生活を実現し、利用者の意向・希望の確認できる間は、ホームの機能を超えた支援がある。管理者・職員の高い介護意識を評価すると共に、ホーム全体を視野に入れる「利用者本位」の方針を考えさせられたホームである事を特記したい。

## 【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)
	昨年度の改善提案は、職員のレベルの均一化を目指す取り組みが主であった。今年度はOJTを中心に、利用者に対する同対応の支援を指導・学習し、支援内容の充実を図り、取り組みを継続している。
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)
	自己評価を職員全員で行うことで、職員の意識向上につなげている。今回、新任職員が自己評価を行った結果、「とても客観的にホームの取り組みを見ることができた。」という声が上がっている。また、各自の自己評価結果をカンファレンスで報告するとともに、改善案を検討し、具体的改善に取り組んでいる。
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)
	会議の主な内容は、事業所の活動内容報告・質疑応答である。堅苦しい雰囲気での会議ではなく、ホーム行事と併行して開催することも多い。利用者や歌をうたいレクリエーションを行いつつ会議を進め、利用者や家族、地域住民のふれあいの場でもあり、ホームの欠かせない行事となっている。
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)
	利用者の緊急時は随時の電話連絡を行い、家族の安心に配慮している。文書での報告としては、「はあもにい便り」を発行して、スタッフ紹介・一年間のできごと・利用者の様子を温かいイラストとともに掲載している。また、管理者は、家族からの意見・要望を真摯に受け止め、内容を職員間で共有し、改善に向けた取り組みに反映させている。
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)
	散歩・外出時の挨拶・立ち話他、地域のコーラスグループの定期的な訪問等、ボランティアを受け入れ、地域との関わりを継続している。主なメンバーは地域住民であり、利用者のストレス発散にも繋がっている。

## 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>. 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	「地域で暮らす。集まって楽しく住む」というホーム理念がパンフレットに大きく記載してある。「ハーモニー」とは「調和」であり、ホームに関わる全ての人との調和のとれた関係を目指してホーム名称を命名しており、管理者の、みんなで楽しく暮らしたいという熱い思いが伝わってくる。		
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	管理者は職員に日頃より自分の思いを伝え、毎週のカンファレンスで、具体的事例を理念に照らし合わせて検証している。また、管理者が積極的に利用者に接しており、職員は管理者の姿勢をよく理解し、日々の支援に反映させている。		
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	散歩・外出時の挨拶・立ち話他、地域のコーラスグループの定期的な訪問等、ボランティアを受け入れ、地域との関わりを継続している。主なメンバーは地域住民であり、利用者のストレス発散にも繋がっている。		利用者のADLのレベル低下に伴い、できていたことができなくなるケースも多くなり、「調和」の乱れも理解できるところであるが、地域とともに暮らすことは、グループホーム本来の目的でもあることから、利用者の状態・状況に合わせた継続的な取り組みが期待される。
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	自己評価を職員全員で行うことで、職員の意識向上につながっている。今回、新任職員が自己評価を行った結果、「とても客観的にホームの取り組みを見ることができた。」という声が上がっている。また、各自の自己評価結果をカンファレンスで報告するとともに、改善案を検討し、具体的改善に取り組んでいる。		
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	会議の主な内容は、事業所の活動内容報告・質疑応答である。堅苦しい雰囲気での会議ではなく、ホーム行事と併行して開催することも多い。利用者や歌をうたい、レクリエーションを行いつつ会議を進め、利用者や家族、地域住民のふれあいの場でもあり、ホームの欠かせない行事となっている。		

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	町担当との良好な関係を構築し、運営推進会議参加を含め、機会ある毎の意見交換・情報交換を行っている。ホームの理解者としての助言も多く、聴き取った情報を有効にホームのサービスに反映させている。		
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	利用料の受け取り時を、月一回の直接報告の機会としている。また、利用者の緊急時は随時の電話連絡を行い、家族の安心に配慮している。文書での報告としては、「はあもにい便り」を発行して、スタッフ紹介・一年間のできごと・利用者様の様子を温かいイラストとともに掲載している。		
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	廊下に国保連ポスター・長久手町相談窓口に掲げ、重要事項説明書にも苦情受付窓口を記載している。管理者は、家族からの意見・要望を真摯に受け止め、内容を職員間で共有し、改善に向けた取り組みに反映させている。		
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	馴染みの関係支援継続を基本とした人材確保に配慮している。休職・離職・新採用等、利用者の生活環境変化には、利用者様に納得していただけるように、分かりやすく説明を行っている。特に、新しい職員が入る場合、必ず利用者様に紹介してコミュニケーションをとる機会を増やし、利用者様の安心に配慮している。		
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	管理者は、利用者と一緒に生活する中から学ぶことを推進している。内部研修は、全職員対象に参加を促し、カンファレンスの機会を活用して、「研修」「勉強会」として学び合っている。外部研修は職員のレベル・スキルに合わせ、参加を促している。		
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	町内に事業者連絡会があり、年に数回の会議開催がある。会議参加・研修参加・交換研修参加等で情報交換を図り、内容をホームのサービスの質の向上に活かしている。		他の施設を知らない職員は、ホームのスタンダードが定着して新しい発見をすることが難しくなる事が懸念される。客観的にホームを見つめなおすためにも、全職員対象で、継続的に他のホームや介護施設関係者との交流する機会を持ち、新しい知恵を取り入れることも必要であろう。

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>	見学・説明から開始し、お茶の時間・昼食の体験、日中の体験を重ね、徐々にホームの雰囲気に慣れてもらう工夫がある。最終的には本人の自己決定を最優先とし、家族も含めた意向調整の上、双方納得での契約締結となっている。		
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	<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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	職員は、毎日の習慣となっているもやしの根切り・洗濯たたみといった、利用者のできる家事を一緒に行う等、共に生きる姿勢を大切にしている。年々できないことが多くなって行く利用者と、小さなことも一緒に楽しみ、微笑み合える関係を構築している。		
<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>	利用者との毎日の生活の中で、さりげなく声かけを行いコミュニケーションをとっている。職員は、利用者のちょっとした表情・言葉を読み取ることで本人の思いを感じ取っている。		
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	<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>	毎週ケアカンファレンスを開催し、利用者毎の介護計画について話し合う時間を設けている。また、家族来訪時には意向・意見の聴き取り、相談を重ね、利用者本位の計画を立案・作成している。		
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>	毎月家族へ介護計画を手渡し、介護内容について相談し、家族・本人の要望を再確認して、期間終了前でも柔軟に見直しを実施している。また、状態変化時には、随時に検討見直しを行い、「本人が今できること」を支えている。		

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)
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	医療連携を強化し、利用者の健康管理・24時間体制の緊急対応等、利用者・家族の安心に配慮した支援がある。また、家族対応不可の通院支援・送迎支援等、家族の意向に対応した柔軟な支援も行っており、今回アンケートの家族意見にも感謝の言葉が多い。		
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	提携医による月2回の往診がある。また、提携医の通院、利用者・家族希望のかかりつけ医への通院は、原則、家族の受診付き添いを取り決めている。家族の付き添いが困難な場合は、家族に代わり、職員が付き添い、適切な医療受診を支援している。		
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	利用者の重度化に伴い、ホームが可能な支援・ホームの支援の限界について家族に説明している。また、利用者の状態が変化した場合、家族を交えて方針を決定している。終末期の対応については、状況を職員間で十分に検討して結論を出す方針である。		契約時、重度化についてホームの方針を説明し、利用者・家族の承諾を得、ホームの意向・方針・方向性を明確にすることで、ホームの特性の継続が可能になると思われるので、まずは方針の確立・文書化が期待される。
. 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	利用者の生活歴・特性を職員間で共有し、利用者の尊厳に配慮した対応を実践している。訪問調査当日の視察でも、和気あいあいの雰囲気の中に利用者それぞれへの適切な言葉掛け・対応がうかがえた。個人情報保護・守秘義務については、職員・実習生等と誓約書を取り交わし、周知徹底を図っている。		
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	共用空間には大きな時計を置かず、職員が時間に追われることなく利用者に接することができるように工夫している。一日のおおまかな日課を利用者と共のんびりゆったりと過ごす空間となっており、利用者毎の意向を聴き取りながらできる限りの個別支援に努めている。		

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)
(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	食事は常に手作りで、体に優しい食材を使用している。食堂の大きなテーブルに家族のように利用者・職員が席に着き、同じ時に同じものを食べ、おしゃべり・介助等のコミュニケーションで食事が「楽しみ」になるように配慮している。		
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	入浴時間を決めず、利用者のその日の気分に合わせて入浴ができるように時間に幅を持たせている。入浴を嫌がる利用者には、職員も一緒に入浴することで不安を取り除き、安心できるように工夫している。		
(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	ピアノが得意な利用者には、レクレーションで歌をうたう時にピアノ伴奏を促し、手先の器用な利用者・家事の得意な利用者には食事準備・掃除・洗濯等を依頼する等、利用者が得意なことで力が発揮できる環境を作っている。		
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	利用者の重度化が進み、自分の意志で気軽に出かけることが少なくなっている状況の中でも、天気の良い日には、近所の図書館や公園まで出かける等、利用者の気晴らし・気分転換に配慮して、職員側から積極的に働きかけ、外出を支援している。		
(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	利用者の自由な生活を考え、利用者の外出希望・傾向に配慮した、適切な支援実践がある。ホームの飼い猫が外に出ないようにやむを得ず施錠する場合も、鍵を外し外出する利用者のエピソードもある。		
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	災害マニュアルを整備し、体制を整えている。毎月火災を想定した避難訓練を実施し、年一回の災害時職員連絡訓練を行っている。また、内部研修で看護職員が職員に応急処置・蘇生法について指導している。		利用者の重度化に伴い、今まで以上に緊急事態が起こる可能性は考えられることから、状況・状態に応じたマニュアルの作成・更新が望まれる。また、家族の協力体制の文書化も併せて提案したい。

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・水分量は記録に残し、カンファレンスで職員間の情報共有を図っている。水分を多く摂取するため、汁物を多くした献立、嗜好に配慮した飲み物提供など、無理なく自然に摂取する工夫を行っている。把握した利用者の状況は、利用者毎の体調・健康管理に活かしている。		
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	日中の時間を過ごす居間では、時間になると、ご飯の炊ける匂い・リズムカルな包丁の音・ケーキの焼ける匂いが漂い、のんびりとほっとする時間が流れている。また、共用スペースは南向きであり、十分な採光が確保され、浴室にも太陽の光がさんさんと降り注いでいる。利用者の生活空間として清潔の確保もあり、なんら問題は感じられない。		
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	入居時に、利用者が今まで愛用してきた家具・雑貨を持参してもらい、ホームでの生活を開始している。各居室の雰囲気はその部屋の主の生活スタイルがあふれている。		