

# 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	2372002309
法人名	医療法人 善恵会
事業所名	グループホーム ふくろう
訪問調査日	平成 21 年 3 月 31 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 25 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 2009年4月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372002309		
法人名	医療法人 善恵会		
事業所名	グループホームふくろう		
所在地	愛知県豊橋市八町通り三丁目119番地 (電話) 0532-56-3255		
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1-11-16		
訪問調査日	2009年3月31日	評価確定日	平成21年4月25日

2日事業所記入) (H21年 11月25日 事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 1 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	18	人
職員数	13 人	常勤 8 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 5.2 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造 造り		
	4	階建ての	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)	90,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷 金	有		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 2,000,000 円)	有りの場合 償却の有無	期間60ヶ月
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 1,500		円

### (4) 利用者の概要( 10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 2 名	女性 16 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名
要介護3	4 名	要介護4	2 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 88 歳	最低 73 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	長屋病院
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

豊橋市の中心部にあり「医療と介護の一体化」を理念として病院に併設された2ユニットのグループホームである。理念の下に「笑顔で挨拶」、「傾聴と清楚」などの年間目標を立て毎朝朝礼で復唱することにより、職員の介護に対する意識が高められている。職員は利用者の思いに共感し、1日を笑顔で過ごすことができるように日々努めている。月に1回はバスで名古屋の美術館に向いたり、いちご狩り、歌舞伎の鑑賞、花見をしてホテルで食事をするなど家庭的な催しに努めている。趣味も多彩で特に「青羅」は豊橋美術館に展示してもらい散歩を兼ねて見学に行っている。朝のラジオ体操やグループホームでの散歩は身体機能の維持に役立っている。毎年5月に開催されるふくろう祭りは、利用者家族や地域交流として行なっているが、今年には近隣の園児を招待する予定がありさらに地域に根付くグループホームとして期待される。

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)
	前回の評価で改善課題とされた、職員を育てる取り組みは月1回全体会議の前にオムツ交換や入浴介助の仕方などの勉強会をしている。また介護福祉士受験のための勉強会も職員の自由参加で開催しているが、職員の意識が向上して参加する人が増えている。
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)
	自己評価はユニット毎に作成して管理者がまとめている。それにより、職員が利用者に対する観察や傾聴を心がけるようになり、意識の向上がみられる。
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)
	運営推進会議を2ヶ月毎に開催している。出席者は約30名の多数参加となっている。内容はホームの活動がわかるビデオ鑑賞や意見交換を行っている。意見の中で行事を増やして欲しいとの要望があり、今年はマグロの解体ショーを試みたところ、利用者や家族、その他の人にも好評であった。また、認知症サポーター養成講座を開いて、認知症の理解を深めるなど意見や要望を受けて改善しており運営に反映している。
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)
	家族の来訪は多く、毎日の人もいる。職員は意見や要望を言ってもらえるような雰囲気作りを心掛けており、家族アンケートにも相談し易いとの声がある。毎月家族には利用者の暮らし振りのわかる写真とコメントを書いた文書や利用料の明細書を添えて送付している。
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)
	散歩や買い物などで挨拶をしたり、利用者が1階の通所リハビリセンターに通っている友人に会いに向くこともある。2月には地域行事の鬼祭りにホームに立ち寄ってもらえたり、また一緒に歌や折り紙をするボランティアや学生の参加も多く地域との交流はできている。

## 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	グループホームふくろうは、創業100年という病院に併設されている。理念は「医療と介護の一体化」とし、病院同様地域に根付くことを願っている。		
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	理念に基づいて今年度の目標「元気な挨拶、清潔と清楚、傾聴と肯定・・・」などを毎朝朝礼で復誦している。また月1回定期的に会議を行い、目標の達成度や理念に沿っているか確認をしている。		
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	母体は創業100年の病院として地域に密着し、当ホームを含む一連の施設を持ち知名度が高い。地域の人々は小さい頃から親しみを持ち、病院が行なう催しに協力的である。毎年5月に行なわれる「ふくろう祭り」では、地域住民をはじめ他施設の利用者も参加し、400人ほどの盛大なものになっている。さらに、今年は新たに園児たちを招待して楽しんでもらう予定である。		
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	自己評価は各ユニット毎に取り組み管理者がまとめている。それをするにより日常業務に対する職員の意識が高まった。外部評価では職員間で理念の共有をすることができた。		
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。出席者は地域代表、市議員、市役所職員、民生委員、利用者家族、当ホーム職員など30名と多数での開催となっている。そこでの1つとして行事を多くして欲しいと要望があり、今年はマグロの解体ショーを試み好評であった。参加者からの意見や要望を検討して取り入れ、サービスの向上に役立っている。		

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	市の福祉課に出向いた時には努めて情報収集をしている。毎月1回市役所の介護相談員が定期的にホームに來訪して利用者から直接意見要望を聞いてもらっている。また市の連絡協議会に参加して連携を図るよう努めている。		
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	家族の來訪は毎日の人もあり、その時に近況報告を行っている。また月1回定期的に利用料の明細書や最近の利用者の写真を送付している。また、当グループホームで行う季節のいろいろな行事への参加を呼びかけている。		
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	家族の來訪時には、気軽に相談をしたり意見が言いやすい雰囲気作りを心がけている。また、電話でそれとなく意見を聞いたり、市役所の介護相談員を交え話す機会を設けている。		
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	新人職員には3日間コミュニケーションについて具体的な研修を行い、現場ではベテラン職員が付き添い利用者の接し方や日常生活の流れなどの指導を受けて利用者のダメージを最少にする配慮をしている。またユニット間の職員の異動は無く利用者の受け持ちを担当制にした事で職員は責任感が強くなり、それが利用者にとっても安心感をあたえている。		
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	月1回同施設1階でオムツ交換や入浴介助の仕方、介護福祉士受験のための勉強会を行っている。また毎週水曜日に豊橋市主催の手話や外部で開催されるレクリエーションの研修に希望があれば極力勤務時間の調整を行って参加させている。	○	会社が必要と認めた研修については原則として会社が費用を負担し、向上心をもって仕事に取り組めるよう職員のレベルに合わせた計画的な参加についての配慮を期待する。
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	職員は豊橋市主催のグループホーム連絡協議会に参加したり他施設と利用者を含めた交流をして、共にサービスの質の向上に反映させている。		

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	併設のデイサービスや通所リハビリを利用しながら慣れてもらい、入居に至っている。入居してから馴染むまでは、外泊してもらったり家族に泊まりに来てもらったりしながら、職員も十分に注意して観察し、馴染めるような環境作りを心がけている。		
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	日常生活の中で、利用者から学ぶことは多い。料理のことや包丁の持ち方などを教えてもらっている。利用者の中には昔、先生だった人がおり、絵や書の添削をしてもらうこともある。		
<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	利用者の何気ない会話や言動の中から利用者の希望、意向の把握に努める他、利用前の情報や家族からの情報も把握して、ケアに取り組んでいる。		
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・家族、またその他関係者から得られた希望や意向をセンター方式の情報シートを利用して記入し、ケースカンファレンスなどで気づきや意見を出し合い、個々の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	介護計画の見直し期間は1年である。見直しの際にはサービス内容を変えたりして評価はしているが、内容がわかりにくい。	○	見直しはしているが、わかりにくいので内容が具体的なものとなることを期待する。そのためにも本人や家族の新たな希望や要望がないか、またその他関係者の意見はどうかなど、定期的な評価の実施が望まれる。

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)
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	入居前に通所デイサービスを利用したり、音楽療法などのレクリエーションを一緒に行なうなど、併設のデイサービスと合同の行事への参加も多い。また、家族が来所の際、宿泊できるように静養室や貸し出しベッドの用意もしてある。		
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	入居後は併設の病院が、かかりつけ医となることを納得してもらっている。グループホームへの往診は月2回である。専門分野の病院へは職員と家族で同行し、職員も一緒に内容を聞き、協力医や他の職員に報告しているのでドクター同士の連携はとれている。		
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	重度化した場合の対応については、入居時に話しホームで対応できるケアについて説明している。また、職員全員で方針を共有できるよう取り組んでいる。母体病院と連携をとりながら、可能な限り利用者・家族の意向に沿ったケアができるように支援している。		
<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	個人情報については、家族や職員も入社時に同意してサインしている。記録は事務所で保管し、個人情報の取り扱いに注意している。また、利用者の尊厳やプライバシーを大切にしたい関わりや言葉かけを心がけている。		
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	ラジオ体操やお茶の時間など決まった流れはあるが、利用者一人ひとりの生活のリズムの中から本人がしたいことを大切に、希望に沿って支援している。当グループホームの近所に住んでいた利用者は、家に居るときからの習慣で通い慣れた喫茶店や本屋へ今でも通っている。		

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>(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	料理の日が月1回あり、訪問した日は職員と一緒にぎょうざ作りをしていた。ぎょうざの皮を包みながら歌をうたったり、おしゃべりをして楽しんでいる様子が伺えた。各個人に合わせて、きざみ食やとろみ食の対応をしている。		
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	基本的には毎日午後から夕方にかけて、入浴可能である。1週間に3日以上は入浴するように支援している。入浴したがる人には、声かけやタイミングなど工夫をしながら誘導している。		
<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	毎日の生活を共にしていく中で利用者一人ひとりに合った役割や楽しみごととして植木の水やり、玄関の草取り、料理の手伝い、配膳など生活歴を活かした支援をしている。喫茶店に行ったり、外食、ドライブ、美術館での観賞やDVD観賞など行事が多いことも楽しみごと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	個別の買物や散歩、季節の行事の外出や外食など利用者の希望や趣味に合わせて、対応している。		
<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	玄関、エレベーター、各ユニット間は鍵はかけず、自由に出入りできるようになっている。利用者の所在や様子を職員は常に見守り、支援を行なっている。		
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	法人全体の避難訓練は消防署の協力によって年2回行なわれている。夜間想定訓練も実施でき、利用者は手を握り合い真剣な表情で協力していた。各階に消火ホースが設置され安全に努めている。市の避難待機場所としての指定も受けている。		

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)
(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	栄養や水分など一人ひとりの状態に合わせた摂取量にしている。利用者の状態によっては、一日の水分量を記録に残して把握している。栄養が偏らないように管理栄養士による栄養指導のもと、食材も新鮮な物を使用するよう配慮している。		
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	水槽や季節の壁かざりや利用者が作成したちぎり絵などが飾られ、居心地の良い共用の場となっている。全体に掃除が行き届いており、清潔に保たれている。これは今年度の目標の一つにも掲げられていることである。		
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	居室には使い慣れたダンスや鏡、冷蔵庫などが置かれている。また、家族の写真や利用者の作った作品などが飾られ、居心地良く過ごすことができるようにしている。ベランダには季節の花の鉢植えが置かれ、四季折々の花を楽しんでいる。		