

## 1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成21年 7月 9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2874400308		
法人名	社会福祉法人 尚徳会		
事業所名	グループホーム とよおかの里		
所在地	兵庫県豊岡市香住1272 (電話) 0796-29-5533		
評価機関名	特定非営利活動法人 姫路市介護サービス第三者評価機構		
所在地	兵庫県姫路市安田三丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階		
訪問調査日	平成21年6月9日	評価確定日	平成21年7月9日

## 【情報提供票より】(平成21年 5月18日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年 11月 15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 8 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 8 人	

## (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3階建ての ~ 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷金	有( ) 円 (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円 (無)	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 1,000 円		

## (4) 利用者の概要(5月18日現在)

利用者人数	9名	男性 3名	女性 6名
要介護1	3	要介護2	2
要介護3	1	要介護4	3
要介護5	0	要支援2	0
年齢	平均 81歳	最低 71歳	最高 88歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	公立 豊岡病院
---------	---------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

緑あふれる山々に囲まれ、鶯の鳴き声が時折聞かれる自然に恵まれた環境にある。グループホーム「とよおかの里」は社会福祉法人 尚徳会 特別養護老人ホーム施設やデイサービス、居宅介護支援事業所を併設しており、スタッフ教育など事業運営の上で連携できている。グループホーム施設内は利用者の居室や共有スペースはゆったりとした空間がある。グループホーム独自の理念である「笑顔で楽しく」を全職員がこだわり、利用者のお一人お一人のペースに合わせてゆっくりとした時間を過ごすことが出来るように支援している。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目: 第三者4) 昨年の評価結果についてユニット会議で報告し、課題となった地域との支え合いでは、地域行事に参加できるよう努力されている。また、その他、具体的な内容について、改善に向けての取り組みが行なわれている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目: 第三者4) 「利用者と寄り添える時間が長く持てる」ということにこだわり、職員自らが意欲的に業務改善に取り組んでいる。また、グループホーム内で終末期医療の指針やマニュアルを作成して、利用者・家族の意向を聞き、尊厳ある看取りのためのケアが実行できている。
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: 第三者4, 5, 6) 運営推進会議には、地域代表者、民生委員、地域包括支援センターや公民館長、小学校校長など地域の多様な代表者の参加がある。地域密着型サービス(グループホーム)の意義や事業運営の遂行に向けて説明して、地域の方の理解や協力を得るべく努めている。運営推進会議を開催することで地域交流の機会が増えている。
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: 第三者7, 8) 日々の利用者の生活の様子を写真や手紙にして、家族宛に毎月1回送付している。また、敬老会やクリスマス会など家族が参加できる行事を企画し、案内を送付するなど開放的な環境にしている。運営推進会議にも家族の参加があり、意見を聞く機会がある。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目: 第三者3) 毎日、買い物や散歩に出かけ、地域の方と馴染みの関係が出来るよう取り組んでいる。地域との交流の機会をもち、小学校訪問など、日常的に施設訪問があり、子供たちとの交流が持てる環境がある。

## 2. 第三者評価結果票

第三者	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項目)	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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	開設当初に法人の理念に基づいて、グループホーム独自の「笑顔で楽しく」の理念を職員と共に作り上げている。日々、地域の中でその人らしく笑顔で楽しい暮らしとなるように努めている。		
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	分かり易い理念であることから、管理者・職員とも共有でき、日々の生活に浸透して実践し易いものである。入居者・職員共に目につく場所に理念が貼られており、ゲームや最近ではデイサービスとの運動会などで多いに実践できている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の行事である田道間守(たどうかんしゅ.....日本に一つしかないお菓子の神様)に参加したり、すぐ側にある小学校との交流が行われている。最近では小学生が自主的に訪れてくれたり、学校の行き帰りに挨拶が出来る環境となっている。		地域の会合に参加してみて、認知症について正しく理解してもらったり、グループホームを訪れてくれるよう働きかけてみてはどうだろう。そういう交流から地域活動の一端として老人会の活動にも参加できることを期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	7	評価の意義の理解と活用  運営者、管理者、職員は、自己評価及び第三者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	運営推進会議でも評価の意義についての説明が行われており、職員共ども認識している。自己評価、外部評価から改善点が明確化され、職員が望んでいたゆったりした寄り添うケアにと移行されつつある。		

第三者	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項目)	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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は年2回行われている。地域住民、家族代表、地域包括支援センター職員、民生委員、小学校校長等の多様なメンバー構成となっている。会議の中ではサービス向上の一環として「菊の花を見に来て下さい」「押し花ではがきを作りましょう」「ハーモニカ演奏に来てもいいですか」など好意的な意見が貰えた。</p>		<p>会議の回数を増やされることを提案したい。全メンバーの参加がなくても、定例化することにより、地域ともより強い結び付きが期待できる。入居者自身の意見を聞く場となることも期待したい。</p>
6	9	<p>市町との連携</p> <p>事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>今年度は特に介護保険制度の改正があり、高齢福祉課と連絡を取り合う機会が多かった。入居には結びつかなかったが、入居の申し込み依頼も2～3件あり、必要時連絡を取り合っている。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>入居者の暮らしぶりを毎月書面で連絡している。受診の必要性はもとより、買い物や相談ごとがある際は都度、連絡を行い、了解を得ている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>要望、苦情が記入できるよう玄関先にコメント用紙を設置しているが、今まで記入されることがなかった。面会時には管理者、職員とも気兼ねなく話しができるように配慮しているが、運営に反映させるまでの要望や苦情等についてはなかった。</p>		<p>意見・苦情をステップアップの機会として捉えられるように、家族から忌憚のない意見を聞ける機会を設けてもらいたい。一度、アンケートを実施されることを望む。</p>
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>離職時は早めに新規職員を採用し、馴染みの関係づくりに努めている。直近の職員の異動は管理者の交代であった。最初はお客さん扱いであったが、日々の挨拶から始まり徐々に馴染まれた。前任者とは同法人内の異動であるため、フォローし合う機会が多い。</p>		

第三者	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	管理者もメンバーであるサービス向上委員会で勤めている、法人内の研修や勉強会に職員は積極的に参加し、スキルアップに努めている。4月に入職した職員向けには認知症の研修が行われた。食事、排泄、夜間のコール対応はロールプレイでと計画的に内部研修が進められている。		
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	管理者は昨年度からの豊岡市ケアマネージャーネットワーク部会に参加しているが、他グループホームからの参加者は2回目以降途絶えている。		近隣の2箇所のグループホームと交流することを期待したい。グループホーム独自の困難事例等や職員の工夫例を話し合える機会として貰いたい。
<b>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	5月に特別養護老人ホームへの入所待ちの方が、ホームに入居された。本人が納得しスムーズな入居となったが、入居前の自宅での生活が、ホームでも継続できるような職員の支援が、混乱なく馴染んだケースである。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
13	27	利用者と共に過ごし支えあう関係 職員は、利用者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、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	入居者の中には、農業のプロや味付けが得意な方がおられ、毎日、または必要な時に互いに支え合った生活となっている。職員は入居者の可能な力を引き出したり、入居者から学ぶ姿勢を持っている。		

第三者	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項目)	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>・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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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>入居者自身の意向に沿った、日課や思いへの支援が行われている。また、当日もカラオケがしたいと言う入居者には「4時からならできます」と応じていた。思いの表出が出来ない入居者には、若い頃のアルバムを一緒に見たり、家族から聞いたりしながら意向の把握に努めている。</p>		
<b>2. より良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し</b>					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>利用者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>モニタリングが毎月行われており、カンファレンスで入居者の状態やケア方針が周知されている。モニタリング、カンファレンス、介護計画へと作成がされている。介護計画には本人・家族・関係者の思いが反映されている。</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、利用者、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>最近では状態変化に伴う見直しはなかった為、半年ごとの定期的作成となっている。立ち上がりが出来なくなったり、医療的措置が必要となった場合などは、即、現状に即した計画書作成を行う必要性は認識している。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>利用者や家族の状況、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</p>	<p>看護師とは24時間オンコール体制(24時間電話連絡体制)となっており、家族、入居者、職員の安心が図られている。医療機関への受診支援は、ほぼ管理者によって行われるなど、柔軟な支援が行われている。</p>		

第三者	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項目)	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>4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>利用者や家族等の希望を大切にし、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</p>	<p>入居の際には、家族、入居者、ドクターの納得の上、かかりつけ医から協力医へのスムーズな移行が行われている。歯科、整形等においては家族付き添いで専門医の受診が行われている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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利用者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</p>	<p>昨年は2人のターミナルケアが行われた。終末期の指針も整備され、看取りケアマニュアルに沿って職員への周知が行われている。医療連携体制として看護師が配置されており、24時間オンコールや、ドクターとの連携があるなど、バックアップアップ体制もある。</p>		
<b>. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>4月に、接遇マニュアル(サービスマニュアル、コミュニケーションマニュアル)を受け、プライバシーの確保を再認識した。日常では、言葉遣いが馴れ合いにならないようにしたり、リビングで入居者の情報交換をしないようにしている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>各入居者の掃除、草引き、新聞の購読等のそれぞれの日課を支援したり、自力摂取に2時間近く要する入居者の側にそっと寄り添ったりと、一人ひとりのペースに応じた支援が行われている。</p>		

第三者	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項目)	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	入居者の希望を聞きながら献立を作り、買い物・調理と職員と一緒に作っている。片付けも率先して行ってくれる入居者がおられた。当日もかいがいしくお盆を運んで食事を勧めてくれていた。嗜好調査は1年毎に行われ、食事が楽しみになる献立作りの参考となっている。		
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	毎日入浴される入居者にはそのように支援し、拒否傾向にある入居者には無理じいすることなく、タイミングに合わせたりしているため、入浴後には感謝の言葉が聞かれる。デイサービスにあるトロン温泉を利用できるのも楽しみの一つである。		
(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	日課としての役割は、調理、掃除、裁縫、草引き仕事の場面でそれぞれにある。また、かつての趣味等を把握し、楽しみや生きがいに繋がられるようにしている。		
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	入居者のその日の様子から、犬と一緒に散歩に出たり、一緒に買い物に出たりしている。6/13～6/18は全員で出石の町への外出計画があったりし、日常的な外出支援が行われている。		
(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	鍵をかけることの弊害を職員は認識しており、センサーをつけて入居者の思いを把握しながら一緒に行動するようになっている。排泄介助時の目が届きにくい時だけ鍵をかけている。		

第三者	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項目)	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)
27	71	<p>災害対策</p> <p>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、日頃より地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>	併設の特別養護老人ホームと合同で、日中と夜間を想定した年2回の避難訓練が行われている。消防署による避難訓練が3月に行われた。		ホームは1階にある為、避難し易いと思われるが、重度化する入居者の実態に即した避難訓練をホーム独自で行い、万が一に備えて貰いたい。運営推進会議でも地域住民の理解や協力が得られるような働きかけが必要であると思われる。
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	献立は職員が作成し、管理栄養士によって栄養面がチェックされている。食事摂取量、水分量とも必要な入居者は把握でき、とろみやお茶ゼリーで確保している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	居間からは全居室の入り口が見え、死角を作らない構造となっており、明るい空間である。幅広くとられた廊下も、ソファ、衝立が設置され、程よくプライバシーが守られている。居間の外にはしっぽを振る犬が居たり、コウノトリが近くまで飛んで来たりで入居者を楽しませてくれている。		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、利用者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、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	ベットだけはホームの備品であるが、その他については馴染みの家具やテレビ、写真などが持ち込まれており、それぞれ独自の居室となっている。また、居室の入り口もそれぞれの入居者ごとに工夫がされている。		

 は、重点項目。