

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年8月11日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3791600020
法人名	社会福祉法人正友会
事業所名	グループホームよりあい
所在地	香川県仲多度郡まんのう町東高篠285-1 (電話)0877-58-8755

評価機関名	社会福祉法人香川県社会福祉協議会		
所在地	香川県高松市番町一丁目10番35号		
訪問調査日	平成21年6月26日	評価決定日	平成21年8月11日

## 【情報提供票より】(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)19年8月1日
ユニット数	1ユニット 利用定員数計 9人
職員数	9人 常勤8人, 非常勤1人, 常勤換算8.5人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り
	1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)	34,500円	その他の経費(月額)	18,000円+実費	
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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,380円		

### (4)利用者の概要(6月26日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	0名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.6歳	最低	77歳	最高	89歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	いわさき循環器科内科クリニック
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は日本家屋風の平屋造りで、便所は昔の「かわや」風の引き戸としたり、居間の畳コーナーには格子の戸をつけるなど、昔の家屋を思い起こせるような空間である。外部評価結果を真摯に受け止め、職員間での話し合いや運営推進会議での意見を反映させ改善に取り組んでいる。なかでも、地域のいろいろな方に働きかけ、利用者が地域とつながりながら生活できるように基盤を築いており、近隣の人との協力が交流できている。また、入所前に訪問し家族や本人への説明や利用者、家族が来所し職員や他の利用者の顔やその場の雰囲気にも馴染んでもらっている。自分の「家」として過ごせるグループホームでありたいと、利用者が地域でその人らしく生活できるような支援を大切にしている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<b>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)</b> 前回評価の改善課題について、職員との話し合いや運営推進会議での意見・アドバイスなどから課題に取り組んでいる。運営推進会議のメンバーに地域の方、家族会代表などの拡大、同町の同業者との交流、重度化や終末期に向けて「看取りに対する同意書」を作成し家族の意向を共有するなど、改善に取り組んでいる。
	<b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b> 自己評価は自分を振り返る機会と認識しており、職員全員一人ひとりが自己評価し、管理者がリーダーとなりまとめる方法で取り組んでいる。2度目の自己評価であるが、利用者本位に考え新たな課題を見出すことにつなげている。
重点項目②	<b>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)</b> 運営推進会議では、利用者の状況や評価結果の報告、事業所に対する意見や老人施設における話題、事故や感染防止の現状と対策、同業者職員からの質問などについて意見交換や討議・検討をしている。会議での意見・アドバイスをもとに職員とも具体策を検討しており、サービスの改善、地域の事業所としての発展につなげている。
重点項目③	<b>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)</b> 玄関に苦情箱を設置し、苦情には職員間で解決策を話し合い対応している。また、運営推進会議で家族代表からの意見や、毎月の状況報告時の家族アンケートの自由記載欄で意見・要望を聴いたり、面会時家族の声をよく聴くなどして運営に反映している。
重点項目④	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> 事業所の法人、ボランティア会長、地区の民生委員や主要な方に働きかけ、利用者が地域とつながりながら生活できるよう基盤を築いている。地域のお祭りへの参加、近隣の方のお悔み、定期的なうどん作りのボランティア受け入れなど地域住民との交流に取り組んでいる。

## 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>I. 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	地域密着型サービスの意義を職員で話し合い、理念は、自分の「家」として過ごせ、職員は相手の立場になって考え、喜び悲しみを分かち合い、支え支えられる関係でありたいと事業所の役割を旨とした内容になっている。また、理念を来園者にも見ていただけるように玄関に掲示している。		
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	職員は理念を理解しており、ケアプランも馴染みの生活支援ができるようにしている。日々実践の中で利用者の話をよく聴き、できることを見つけ利用者が輝ける場面を見出すことに取り組んでいる。また、全職員に馴染み、その人の生活を支えることを事例を通して研修し理念の実践に向け確認している。		
<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	事業所の法人、ボランティア会長、地区の民生委員や主要な方に働きかけ、利用者が地域とつながりながら生活できるよう基盤を築いている。地区のお祭り、近隣の方のお悔み、定期的うどん作りのボランティアなど地域住民との交流に取り組んでいる。		
<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	自己評価は自分を振り返る機会と認識し、職員全員が取り組み管理者がリーダーとなり改善に取り組んでいる。前回の外部評価から、「看取りの同意書」作成や運営推進会議のメンバーの拡大などを行っている。今年度からサービス評価委員会で改善後の見直しを行う。		
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	前回の評価から運営推進会議への地域の人々の参加について、会議での意見を活かし多種のメンバーの拡大につながっており、引き続きの参加を呼びかけている。会議では、利用者の状況や緊急対応などの意見交換から追加対応策が出されるなどサービス向上に結びつけている。		

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)
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	町の担当者へは、毎月入退所情報を報告するなど運営や現場の状況、考え方などを報告し実態を共有している。また、デイサービス利用者の自宅での徘徊の状況から、ココセコム設置(高齢者の安全管理)による協力依頼があるなど、町と互いに困ったことの相談やマニュアルの確認など連携している。		
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	毎月、家族に写真を添えて暮らしぶりや現金出納を報告し、金銭に関しては確認印をもらったり、体調変化など個別の報告を適時行っている。家族会を半年に1回開催し、よりあいの状況報告や食事会を行い、参加できなかった家族には資料や報告書を送付している		
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	玄関に苦情箱を設置し、苦情には職員間で解決策を話し合い対応している。また、運営推進会議で家族会代表からの意見や、毎月の状態報告時の家族アンケートに記載欄を追加し自由な意見・要望を聞いたり、面会時家族の声をよく聴き反映するよう取り組んでいる。		
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	運営者は利用者や職員の馴染みの関係を重視し、できるだけ職員異動をしない考えである。代わった場合は新職員を利用者に紹介、引継ぎにより利用者の把握を十分できるようにしている。また、「よりあい業務マニュアル」を活用し適切な支援ができ、利用者へのダメージ防止の配慮に取り組んでいる。		
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	各職員が段階的に目標を明確にし取り組めるよう人事考課シートを活用している。OJT(現場内教育)を大切にし主任が中心となり指導したり、施設内研修や法人で研修委員が計画する年3回の外来講師による研修や研究発表会、事業所外での研修にも適任者が参加している。また、今年度から研修計画を作成し実施している。		
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	前回の外部評価、運営推進会議での助言から、同町の同業者とお互い運営推進会議に参加し視野を広げていく取り組みを始めている。今後、運営推進会議の参加だけでなく、研修機会や職員が集まり話し合える機会をつくりたいと考えている。	○	同町の同業者との交流を始めているが、一事業所だけでなく交流する事業所を拡大していくことや、広域(県・全国)での定期的研修への参加により、必要な早い情報、人とのつながりや気づきを得ることなど、ネットワークのメリットがある手段を検討し、相互の活動を通じてサービスの質向上につながる取組みが望まれる。

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)
<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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入所前に事前訪問し家族や本人に説明したり、その後、利用者、家族が来所し、職員や他の利用者の顔やその場の雰囲気を知ってもらい徐々に馴染めるよう家族と相談し工夫している。また、まだ対象者はいないが、1日体験も可能であることも伝えている。		
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	日々、料理や畑仕事を利用者にとどのようにすればよいか聞きながら行うようにしている。収穫した野菜の調理やお寿司の味付けなど、利用者から学んだり利用者が輝ける場面をつくり支えあえる関係を築いている。また、誕生会を一緒にお祝いし喜びあっている。		
<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	センター方式アセスメント用紙を活用し、馴染みの生活、できることできないこと、習慣など暮らし方、したいことなど思いや意向を把握している。また、生活のなかでの言葉から把握したり、家族等と利用者にならべてあげたいことなどを利用者本位に話し合うように努めている。		
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	入所前の事前訪問時の資料や、センター方式アセスメント用紙を活用した利用者の状況から、利用者の願いや支援を必要としていることを見出し、その人らしく暮らせるよう介護計画を作成している。計画作成はアセスメントの段階から担当職員と検討したり、家族の意向も重視しながら利用者本位に検討し計画内容について家族に同意を得ている。		
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	介護計画の見直しについては計画担当者は担当職員とも話し合い評価しているが、設定された見直しの時期が遅れがちである。変化があればできるだけ早く見直せるよう取り組んでいる。緊急の場合は、「緊急対応」として書面で職員に周知したり申し送りノートで対応していくようにしている。	○	介護計画は設定された期間ごとや、利用者、家族の新たな要望、利用者の状態の変化に応じて、現状に即した実践的な対応ができるよう見直しが必要である。計画の見直しが遅れることの要因はあると考えられるが、いろいろな側面からの検討や工夫を期待したい。

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</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	家族の「昼間家で一人になる利用者の配偶者の食事が心配である」という話から、事業所が配偶者のために昼食を作り、昼食時間頃事業所に来て利用者と食事をするなど、家族の要望や状況から暮らしを守るために、事業所の多機能を活かし柔軟に対応している。		
<b>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</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	入所時には、馴染みのかかりつけ医で継続して医療が受けられることを説明している。昨年は協力医療機関へ送迎し受診していたが、医師から「待ち時間が長く、利用者にとっては大変であろう」と定期的に往診がある。何か変化があれば連絡、指示を受けたり、その都度受診するなど適切な医療が受けられる支援をしている。また、家族には報告し結果を共有している。		
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	入所の時点で医師から重度化や終末期に向けた説明をし「看取りに対する同意書」で家族や関係者と方針を共有している。当事業所で行える医療行為などについても説明している。また、現在該当者はいないが本人・家族の意向の変化、事業所の状況の変化のたびに話し合いを繰り返していこうと考えている。		
<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	職員は利用者を人として尊重することを認識しており、利用者の立場に立って考え、排泄や更衣の時などプライバシーに配慮している。また、実践の中で気になることはお互い指導し徹底しており、誇りを傷つけるような言葉や対応は見られなかった。個人情報保護規程は法人に整備しており、家族には説明している。個人情報記録は特定の部屋に保管している。		
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	食事・おやつ・睡眠時間など利用者が思うように過ごせるように対応しており、昼食も居室でいた方が時間が来ると一人、また一人とリビングに集まってくる。その日の身体状況の変化もあり、一人ひとりがどのように過ごしたいかやペースにあった対応をしている。また、一人で散歩に行きたい方には、敷地内を散歩できるように支援している。		

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	職員が季節に応じたメニューを考え、食料品は2日に1回利用者と一緒に買い物に行き選んでもらっている。調理時には利用者は特定の役割はないが調理・片付けなどを利用者のペースで一緒にしている。メニューは利用者の意向を十分に反映するまでには至っていない。	○	事業所は利用者の希望を反映できるメニュー作りを考えている。食料品を2日に1回購入しており、急な変更は経費的にも難しいかもしれないが、利用者の前向きな意思や気持ちを引き出すためにも、利用者の希望のメニュー作りを期待したい。
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	利用者は2日に1回は入浴できるようにしており、個別に入浴時間を決めるのではなく、夕方または夕食後に入浴を楽しめるよう支援している。また、入浴日以外でも入浴できたり、手に冷感がある方には個別に日中手浴をするなど、ケアプランを実践している。		
<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	利用者の馴染みの生活、趣味・関心、得意とすることなどに配慮し、日々の生活のなかで縫い物や掃除、畑仕事、お米とぎ、配膳、食器洗いなど役割や楽しみになることへの働きかけをしている。利用者によっては役割が負担なこともあり、その日の状況により支援している。		
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	天気の良い日には、その日の希望により散歩やドライブ、近くの商店に出かけている。また、利用者が交代で2日に1回の食料品の購入に出かけるなど日常的に戸外に出られるように支援している。		
<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	柵をのりこえた利用者がおられたが、職員は鍵を掛けることの弊害を理解はしており、現在玄関は開錠し自由に出入りできるものの、裏口は施錠している。また、居室は利用者の希望により施錠し、個人で鍵を持っている利用者もいる。	○	鍵をかけることについて町とも相談したようであるが、鍵をかけることについての問題提起をし、安全性を確保しながら、日中、鍵をかけない工夫について継続的に検討し支援することが望まれる。
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	消防職員立会いのもと、定期的に年2回昼・夜を想定、防災訓練を行い避難訓練及び避難経路の確認を行っている。今後、地震対策に対するマニュアル作成や訓練を行っていく予定である。災害などの時、地区民生委員に応援依頼がつながるようになってきている。		

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	食事・水分摂取量は職員が意識して毎回チェックしている。水分は1日約1000mlを目安としておやつ時にすすめたり、医師の指導で多めに摂取必要な人には個別に対応している。栄養面に関しては協力医療機関の医師による定期的血液検査結果に基づいた栄養面の指示に注意して対応している。		
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	玄関には近所の方が持って来てくれた季節の花が生けられ目を引く。オープンキッチン併設の居間は、天井が高く広い畳敷きのコーナーがあり、利用者が腰かけて洗濯物をたたんだり、畳の間に上がりやすい高さになっている。また、壁のホワイトボードには利用者が交代で食事のメニューを明記してあったり、テーブル・ソファの配置に清潔感があるなど、居心地よさを感じる。		
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	居室には家具、ベッド、安定感のある椅子、洗面台が整備されている。入所説明時馴染みのものを持ってきてもらえるように説明し、個人差はあるが家族の写真や小物を飾りその人らしく居心地よく過ごせる配慮をしている。また、居室は引き戸になっておりプライバシーを保てる環境になっている。		