

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2373600390
法人名	合資会社 ほっとファミリー
事業所名	グループホーム ほっとファミリー
訪問調査日	平成21年3月27日
評価確定日	平成21年4月27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4月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373600390		
法人名	合資会社 ほっとファミリー		
事業所名	グループホーム ほっとファミリー		
所在地 (電話番号)	愛知県江南市野白丁12番地 (電話) 0587-54-4512		
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3月27日	評価確定日	平成21年4月27日

## 【情報提供票より】(平成21年2月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 7 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建て	1階	2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)	36,000~42,000 円	その他の経費(月額)	0,000 円(光熱費・管理費)
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	円
	夕食	円	円
	または1日当たり		1,300 円

### (4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 83 歳	最低	61 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	藤原医院 田中歯科クリニック
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>ホームに対して、体制・制度等を語る事はばかられるほどの「家庭」の姿が感じられる。門扉を開け、3歩4歩ほど進んだ玄関を開ければ、明るく弾んだ利用者や職員の声が聞こえ、「ただいま」とも言いたくなるような雰囲気の中で訪問調査となった。</p> <p>「早いもので、もう6年目です。良いこともそうでない事もたくさんありました」そう語り始めてくださった管理者のお話は大変興味深く、共感できるものであった。支えてくれたのは職員のみならず利用者の笑顔、そして家族の理解に他ならない。いつも初心に返って思うことはホームを始めようと決心したあの時のパワーだとのこと。</p> <p>職員の勤続年数も長く、管理者は安心して任せられる体制になったと確信しているが、その反面、管理者の現場不在に職員の不安の声もあり、開設から5年を経過する今こそ、今一度「全員で何でも話し合った」原点へ戻る時ではないのだろうか。一口に「体制作り」という中、本来の趣旨は「全員参加の話し合い」である事を考えさせられた一日であった。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>残念なことには大きな改善には至っていないが、改善点を意識した取り組みは開始されている。今年度もほとんどが前年度と同様の改善提案となる事から、今後の継続した取り組みに大いに期待するところである。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者と主任が主となり、ホームの振り返り評価を実施した。改善点の把握を行い、評価結果を今後の具体的改善に反映させる意識は高い。しかし、職員全員参加での自己評価までにはなっていない事が否めず、本来の意義を理解した取り組みが期待される。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>2カ月に1度の会議開催には至っていないが、運営推進会議を活用した、家族・地域・行政との関係作りは継続している。回が重なるにつれ、意見・要望も出やすくなっており、ターミナルケアや防災についても具体的な話し合いをしている。</p>
	<p>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)</p> <p>機会ある毎にホーム側から家族に働きかけ、積極的に聴き取りに努めている。聴き取った意見・希望・要望に関しては迅速な対応に努め、個人介護計画・運営方針等に反映させている。今回アンケートにも、「話し合いやすく、すぐに対応してくれる」という回答が寄せられている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域とホームの架け橋である区長の任期が1年間であること、老人会への参加ができないこと等、地域との付き合いは難しい状況がある。ホームからは、お宮掃除・ゴミ当番等の地域行事の参加、散歩時の声かけ等の働きかけを行い、関係を切らない取り組みを継続している。</p>

## 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>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	「みんなと一緒に みんなが楽になる暮らし・・・ホット」を理念に、設立者であり管理者の「思い」である、「我が家のような暮らし」を目指している。		
	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	理念に基づいた介護支援を目指し、日々の申し送り等で情報の共有を図り、「みんなで一緒に」を実践している。		利用者の要介護度の変化・入れ替わり、また、職員の入れ替わり等、様々なホームの状況の変化に対応できる体制作りが望まれる。理念の共有 = 支援方法の共有となるような、情報伝達・共有に留まらない取り組みが期待される。
2. 地域との支えあい					
	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	地域とホームの架け橋である区長の任期が1年間であること、老人会への参加ができないこと等、地域との付き合いは難しい状況がある。ホームからは、お宮掃除・ゴミ当番等の地域行事の参加、散歩時の声かけ等の働きかけを行い、関係を切らない取り組みを継続している。		古くからの住宅地に立地し、ホーム自体が地域に受け入れられにくい状況は理解できるが、今後も「時間の経過に伴う解決」に期待し、ホームからの働きかけの継続をお願いするところである。地域行事への参加時に近隣住民からの声かけがある等の認知度をきっかけに、今後の励みとしていただきたい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	管理者と主任が主となり、ホームの振り返り評価を実施した。改善点の把握を行い、評価結果を今後の具体的な改善に反映させる意識は高い。		外部評価受審の目的は、自己評価を行った結果から見出す、ホーム自身の気づきであることから、自己評価は、全職員が頭を突き合わせて話し合った結果である事が望ましい。全員参加・全職員意識改革を目的とした自己評価実施に期待したい。また、ホーム全体のコミュニケーションツールとして役立ててほしい。
	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	2カ月に1度の会議開催には至っていないが、運営推進会議を活用した、家族・地域・行政との関係作りは継続している。回が重なるにつれ、意見・要望も出やすくなっており、ターミナルケアや防災についても具体的な話し合いをしている。		ホームの困りごと、利用者・家族から聴き取った要望等も含め、地域・行政に相談すれば解決できること、できそうなこと等を、日常的に書きとめる事を提案したい。その内容を、運営推進会議で話し合う事が出来れば、それぞれの役割を活かした話し合いの場となる事が期待できる。

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	行政担当者との連携までには至らなくとも、介護相談員・生活保護担当職員等、関連の連携で、ホームの課題を話し合い、ホームのサービスの向上を考え、実践につなげている。		
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	主に家族来訪時に報告を行っている。今回家族アンケートでも、ホームと家族の関係は良好であり、信頼関係でのやり取りがうかがえる。		ただ一点、立替金報告を含めた利用料連絡について、早めの報告を希望する家族の声もある事から、定期的な報告の部分での改善の検討をお願いするところである。
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	機会ある毎にホーム側から家族に働きかけ、積極的に聴き取りに努めている。聴き取った意見・希望・要望に関しては迅速な対応に努め、個人介護計画・運営方針等に反映させている。今回アンケートにも、「話し合いやすく、すぐに対応してくれる」という回答が寄せられている。		
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	職員定着率は高く、馴染みの関係支援を実現している。管理者は、環境変化による利用者のダメージをよく理解し、職員交代ばかりではなく、少しの環境変化から生れる影響までを配慮し、職員間の情報交換・収集・周知に努め、適切な対応に努めている。		
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	勤続年数の長い職員が多く、法人としての職員育成計画はない。新人職員に対してはOJTを基本とし、業務の中での指導を実施している。外部研修参加に関しては、希望に応じて対応に努めている。		現時点の職員配置・体制下での問題は感じられないが、今後の職員の質の担保・人材の確保を考えると、早期に「育成計画」の立案が望まれる。人材の入退職に動じることのない体制作りが期待される。
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	愛知県グループホーム連絡協議会加入、尾北地区介護サービス事業者連絡会参加等、交流の機会がある毎に積極的に参加し、同業者との交流に努めている。収集した最新情報等はホームに還元し、職員周知を図ると共に、ホーム運営に反映させている。		

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 (すでに取り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	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	利用希望者本人の見学、体験を基本として入居検討をお願いしている。入居後も、家族の面会の回数、職員の関わり等に配慮し、自然にホームの雰囲気に馴染めるように工夫している。		
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	「入居前の生活より本人らしい生活」の実現があり、家族・職員が新しい発見に驚く場面がある。「自分のことは自分で」「やれないことはみんなで」の言葉が、利用者自身の言葉で、楽しそうに会話に出ている。		
<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	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	日常の中で利用者の意向の把握に努め、できる限りの実現に努めている。生活時間帯・嗜好品・外出・献立等、聴き取れる意向は多く、職員間で検討し実現につなげている。		
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	定期的なケアカンファレンス開催ではなく、職員の日常の気付きを聴き取り、管理者・主任が中心となって介護計画を立案している。家族来訪時には、家族意見の聴取も行い、本人本位の介護計画作成に努めている。		介護計画についての話し合いの場となる、カンファレンス・ミーティングの機会を設け、家族の要望・介護職員の意見の聞き取りを行い、介護計画に反映する体制づくりの確立が望まれる。
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	介護計画は定期的・急変時に随時見直しを行っている。しかし、関係者との話し合いの場は少なく、直接的な介護職員意見の反映が難しい状況が否めない。		意見の聴き取りを行っているにもかかわらず、記録がないのが残念である。今後の体制づくりの際の一考に期待したい。

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)
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	高齢で一人暮らしの利用者家族に、食事提供を行ったり、日常生活の相談に乗ったりと、利用者を通じた家族支援にも対応している。外出・通院等の付き添い等、高齢化する家族の都合を優先する、柔軟な支援がある。		
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	有償ボランティアを利用し、利用者の受診支援をしている。場合によっては職員も受診支援を行い、利用者の健康管理に取り組んでいる。		
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	家族意向の聴取、主治医・訪問看護との連携を図り、家族の意向にできる限り沿えるように取り組むとともに、管理者はグループホームの限界を理解し、利用者の状態を見極め、適切な看護・介護を受けられるように、その都度関係者との話し合いを行い、対応・方針を共有している。		
. 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	職員の声掛けは優しい雰囲気であり、利用者や職員の歓談中の笑顔からも、なんら不安は感じられない。また、個人情報に関しても、重要な個人情報である書類・記録等は生活の場には持ち出さず、管理体制に配慮がある。		
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	共同生活としての大まかな日程は決まっているが、利用者一人ひとりの生活ペースを尊重し、一日を過ごしている。訪問調査の視察時にも、窓辺で日向ぼっこをする利用者・歓談する利用者など、思い通りに過ごす姿を見ることができた。		

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	利用者は職員と共に、食事の準備・後片付けをしている。包丁で食材を切る利用者、食器洗い・食器拭きする利用者等、役割分担があり、利用者の張り合い・楽しみ事の一つとなっている。食事風景も穏やかであり、世話をやき合うほほえましい場面があった。		
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	多くの利用者が、入浴介助が必要であるため、なかなか個別支援ができず、入浴日を決めざるを得ない状況がある。しかし、その中でも、入浴を「楽しみ」としてとらえ、できる限り希望に沿った支援を行っている。		
(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	利用者の楽しみを考え、行事・外出等を支援すると共に、それぞれの場面で役割と出番を配慮し、利用者が進んで参加できるように工夫している。気晴らしの意味では、医者からも禁煙を指示された利用者、「電子たばこ」を提供し、気分だけでも味わってもらいたいというあたたかい気遣いがあった。		
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	訪問調査時期は冬ということもあり、散歩等の日常的な外出は控えているとの事であったが、暖かい季節には、近隣の喫茶店への外出、近隣散歩等を行っている。また、家族の協力で外出を実現する利用者もいる。		
(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	一般家庭と何ら変わらず、門扉・玄関とも、必要以上の施錠を行わないオープンなホームである。利用者の「安全確保」と「弊害」をよく理解し、適切な対応を実践している。		
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	ホーム内で避難訓練を行うとともに、災害用食料(おかゆ・水など)を備蓄している。また、地域の消防団がホームの視察を行い、避難経路の話し合い・決定を行い、災害に向けて備えている。		

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	配達食材を活用し、いろいろな種類の食事を提供している。また、食事摂取状況はチェック表で管理し、利用者の栄養バランスの保持に取り組んでいる。ゼリー食のみの摂取となった利用者に対しても、摂取カロリーを考慮した適切な支援を行っている。		
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	共用空間の中においても、利用者は「自分の場所」があり、利用者一人ひとりがゆったりのびのびして生活できる雰囲気がある。環境面においても、光・温度に配慮しており、過ごしやすい空間である。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ほとんどの利用者が共有空間で一日を過ごしており、民家改造型の利点か、ホーム全体が居心地の良い空間である事がうかがえる。職員からの「居室に入るのは寝るときだけ」とのお話通り、居室には本人だけの物を配置し、寝室としての静かな環境に配慮が感じられる。		