

# 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	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
II. 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
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	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
IV. 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	0970102604
法人名	医療法人 北斗会
事業所名	グループホーム 宇都宮
訪問調査日	平成 22 年 2 月 5 日
評価確定日	平成 22 年 2 月 25 日
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター

### ○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。

平成22年2月 25日

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0970102604		
法人名	医療法人 北斗会		
事業所名	グループホーム宇都宮		
所在地	〒321-0901 栃木県宇都宮市平出町377番地1 (電話)028-689-6600		
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	栃木県宇都宮市大和2-12-27 小牧ビル3階		
訪問調査日	平成22年2月5日	評価確定日	平成22年2月25日

## 【情報提供票より】 (平成 22 年 1 月 12 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成16年4月1日 平成16年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	1階 7人	常勤 6人(専任5・兼務1)非常勤1人	常勤換算5.1人
	2階 7人	常勤 6人(専任5・兼務1)非常勤1人	常勤換算5.2人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り 単独型 2階建ての1 ~ 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)	39,000円			その他の経費 (月額)	・水道光熱費-19,530円/月 ・理美容代 - 1,500円/回 ・おむつ代- 原則持込(購入希望者のみ実費) ・レク、教養娯楽費 - 実費
敷金	無				
保証金の有無 (入居一時金含む)	無				
食材料費	朝食	300 円	昼食	350 円	
	夕食	400 円	おやつ	150 円	
	または1日当たり ー 円				

### (4)利用者の概要(平成22年1月12日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	ー		
年齢	平均 84.2歳	最低	71 歳	最高	95 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	宇都宮東病院、済生会宇都宮病院、新直井病院、屋代歯科医院
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

宇都宮市の東部郊外に位置し、医療法人北斗会を母体とした2階建て2ユニットを持つ事業所である。敷地内には協力病院、併設の介護老人保健施設がある。職員の研修は併設施設と合同で年間計画を立て経験年数、個人の希望、資格取得なども考慮し研修を実施している。全職員のレベルアップに努め、質の高いサービスを目指している。市民センターや地域で行われる行事、地域防災福祉ネットワークを通して地域との関わりも多く持っている。、中学生の社会体験学習(宮っ子チャレンジウィーク)を3校受け入れており生徒との交流もある。ゆったりとした室内は、日当たりもよく利用者の作品が壁に飾られ、温かみのある家庭的な雰囲気が漂っている。事業所の指針、「ゆったり、いきいきと自分らしい生活を」が営まれている事業所です。

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) 自己評価、外部評価で課題となったことについては事業所の会議、ユニット毎のカンファレンスで話し合い改善に繋げている。個々の家族との関わりを大切にし利用者の担当者が不在のときでも誰でも対応できるようにしている。家族への伝言内容をホワイトボードに記入し伝言忘れのないような工夫もしている。夜間を想定した避難訓練は実施しているが、実際に夜間の訓練は実施に至っていない。前回からの継続課題でもあることから早急に検討し実施されることを期待します。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が評価の意義や重要性について理解しており、今回は全員が自己評価に関わり、各ユニットの評価担当者がまとめ管理者が仕上げた。
重点項目②	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) 会議は地域住民代表、地域包括支援センター、利用者代表、家族代表が参加して開催している。事業所のサービス内容の報告や事業所内の見学、情報交換により理解をしていただく機会としている。会議は事業所のサービス内容の報告や情報交換に留まらず、議題によっては参加範囲を柔軟に対応し、議題を事前に知らせ率直な意見がでる双方向的な会議となるような工夫も必要です。会議は2ヶ月に1回(6回/年)開催し、会議に出た意見をサービスの向上に具体的に活かしていくことに期待します。
	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:7, 8) 気軽に訪問でき意見や要望を出せるよう話し合いを大切に、信頼関係を築くよう努めている。利用者個々人に担当職員を配置して、何でも気軽に話せるような雰囲気作りをしている。現在休止している事業所の広報紙を、早い時点で再開したい意向を持っている。事業所には苦情処理委員会を設けて、家族の苦情や要望を運営に反映させる体制をとっている。「苦情箱」の設置も考えている。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 近隣の小学校の運動会に参加したり、中学生の社会体験学習を受け入れて生徒との交流を持っている。自治会や老人会には加入していないが、地区市民センターのコンサートに参加し地域の方々と音楽を楽しみながら交流を図ったり、地区防災福祉ネットワークの取り組みを通して地域との関係を深めている。季節ごとに近所の家を挨拶を兼ねて訪問し地域との係わりを大切にしている。
重点項目④	

## 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	○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	入居者一人ひとりのペースを尊重した『その人らしい生活』を援助すること、家庭的な雰囲気作りに努め『真心ある介護』を提供することを理念としており、「ゆったり、いきいきと自分らしい生活を」を行動指針として日々のサービスの提供に努めている。		
	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	利用者の手づくりの色紙に理念を書き、来訪者の目に付きやすい玄関やリビングに掲示している。管理者、職員は、朝の申し送り時理念を唱和したり、カンファレンスなど様々な機会に理念を確認しながら実践に努めている。入居時やボランティアなどの受け入れ時にも、理念について説明し理解していただいている。		
	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	近くの小学校の運動会に参加したり、中学生の社会体験学習を受け入れ生徒との交流を持っている。自治会、老人会には加入していないが、地区市民センターのコンサートに出かけ地域の方々と音楽を楽しみながら交流を図ったり、地区防災福祉ネットワークの取り組みを通じて少しずつ地域との輪を広げている。	○	自治会に加入することで地域住民の一員として受け入れられ地域住民との活動、交流の場も広がっていくと思われますので自治会加入を期待します。
	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	全職員が評価の意義や重要性について理解しており、今回は全員が自己評価に携わり、各ユニットの評価担当者がまとめ管理者が仕上げた。評価を受けて課題となったことは月一回開催される事業所の会議、ユニットごとのカンファレンスなどで話し合い改善に取り組んでいる。		
	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	地域住民代表、地域包括支援センター、利用者代表、家族代表が参加して開催している。開催ごとに参加メンバーの入れ替えがあるため、事業所の提供しているサービス内容の報告や事業所内の見学、情報交換により理解をしていただく機会としている。7月、10月、12月に開催しており、3月に開催予定である。	○	会議は報告や情報交換にとどまらず、話し合いを通じて率直な意見を出していただき、それをサービスの向上に具体的に活かしていくことが重要です。議題によりメンバーの柔軟な対応、議題を事前に知らせ双方向的な会議となることが望まれます。2ヶ月に1回(6回/年)開催されることを期待します。

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)
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	市の担当者とサービス提供のうえで困難な点について、随時連絡を取り解決に向けてアドバイスを受けている。入居相談時、入居希望者に困難な問題があったが、市の担当者と連絡を取りアドバイスを受け解決した事案もある。	○	市町担当者と接する機会を増やし、事業所の現状を適確に認識してもらうことで、適切なアドバイスや、各種事案の情報提供を受けサービスの質の向上に繋がることを期待します。
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	家族の来訪時に担当職員が近況を報告し、急を要する時は随時電話で報告している。担当者が不在でも申し送り、介護記録等から伝達できるようにしている。伝言忘れを防ぐためホワイトボードを利用する工夫もしている。広報紙は現在発行を中止しているが早い時点で再開したい意向を持っている。職員異動についてはユニットリーダーが家族へ報告している。	○	来訪時や電話による個々人への報告のみでなく、広報紙による事業所全体の動きや方向(運営推進会議のダイジェスト版の掲載など)は家族の関心もあり、事業所との関係を深める大きな手段でもあります。広報紙の発行を再開されることを期待します。
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	家族が気軽に来訪でき意見や要望が出せるよう家族との話し合いを大切にし、信頼関係を築けるよう努めている。苦情処理委員会を設けており、家族の苦情や要望を運営に反映させるようにしている。契約書に公の相談窓口及び事業所内の要望・苦情相談窓口も明記されている。「苦情箱」を設置することも考えている。		
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	前管理者が敷地内の病院に異動したがアドバイザーとして利用者・家族と関わる機会を持っており、利用者の精神的なダメージを最小限に抑える配慮をしている。		
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	併設の施設と合同で年間研修計画を立てている。研修担当者が中心に経験年数、本人の希望や資格取得なども考慮し段階的な研修を実施している。常勤、非常勤も同等に研修を受け同じレベルのサービスを提供できるように努めている。職員会議で研修内容を伝達し全員で共有できるようにしている。		
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	グループホーム協会に加入し研修会に参加している。同業者との交流ではないが、地区防災福祉ネットワークを通して地域の施設間の協定を結び交流を持っている。防災訓練、ロビーコンサートに参加し協力し合い、なじみの関係を築いている。今後は近隣のグループホームの見学や交流を持つことも考えている。		

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)
<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 本人が安心して、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	本人や家族が事業所に馴染んでいただくように、入居相談の段階から何度か事業所に来ていただいている。家族と一緒におやつ作りなどに参加して、他の利用者と交流を図りながら雰囲気を味わってもらおうようにしている。施設や病院からの入居者には職員が事前に訪問している。短期入所で宿泊体験も可能になっており、この段階を経て入所した利用者もいる。		
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	利用者の誕生会などでは共に喜び、家族を偲ぶ寂しさがあるときには寄り添い、声かけをしたり喜怒哀楽を共にしている。教えていただきながらプランターで野菜を育て収穫し、料理を考え一緒に味わい喜び合う関係を築いている。人生の先輩として様々な分野で教えていただくことが多い。		
<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	コミュニケーションを大切にし、日々の行動や表情などから利用者の思や希望を汲み取り把握するよう努めている。職員と1:1の入浴は、気分もゆったりとし、会話も弾み日ごろ聞くことの出来ないことも知る貴重な機会となっている。困難な場合は担当職員、家族を交えて本人の視点に立って意見を出し合い把握に努めている。		
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	利用者、家族とのかかわりの中で思いや意見を聞き、担当職員を中心に話し合い、それぞれの意見・要望・アイデアを反映した介護計画を作成している。利用者の視点にたつて必要な支援を盛り込み、現状に即した利用者本位の介護計画となるように努めて作成している。作成後、本人・家族に説明し、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	3ヶ月を基本として担当職員を中心に全職員で意見を出し合い介護計画の見直しをして、家族へ報告している。本人、家族の要望や変化が生じた場合は、その都度見直し、現状に即した新たな介護計画を作成している。コラム形式の経過記録方法、フォーカスチャータリング方式で介護の記録をしており利用しやすい記録となっている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
fulo-kasu					
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	通院は協力病院以外は原則的には家族同伴をお願いしているが、家族の都合に合わせて柔軟に対応し、職員が同行することもある。また、洋服などを買いにデパートに出かけたり、希望により美容院にも同行している。		
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	かかりつけ医は利用者、家族と相談のうえ決定している。敷地内に病院があることは、急変事のみならず、日ごろの健康管理についても対応可能で、本人・家族にとって大きなメリットと安心感に繋がっている。月1回事業所に往診をしていただいております。医師、看護師、スタッフも利用者の状況を共有している。		
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	カンファレンスで重度化、終末期を迎えた場合を想定した話し合いを持ち、利用者個々の変化に備えての方針を共有している。早い時点で利用者・家族の意向を確認、主治医に状況を随時報告している。看護師のいない当事業所として提供できるケアを検討し対処している。	○	24時間対応が可能な法人病院との連携のなかで、事業所としてターミナル期の対応、本人・家族の希望(終の棲家)にどう向かい合うのか、ソフト(職員の研修、指針、同意書)、ハードを含めた検討に期待します。
IV. 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	利用者一人ひとりを尊重し、利用者の言葉や行動を最優先して受容することを職員全員が共有して支援している。人生の先輩として敬い、言葉遣いや対応の仕方もプライバシーを損ねることのないよう心がけている。法人内のプライバシー保護に関する研修も受けている。記録類は指定の場所で保管している。		
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	一日の日課や活動の内容を決めたものではなく、利用者が自分の思うように生活している。ぬり絵をしたりテレビを見たり思い思いに好きなことを楽しんでいる。スーパーに食材を買いに行ったり、自分の好みの物を買に行ったり、希望に副って同行支援をしている。		

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 (すでに取り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		
	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		
<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		
	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		
<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		
	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	○	夜勤は一人体制の勤務であり夜間の避難訓練は重要です。避難方法についてのマニュアルを更に具体的なものとして作成し、全職員が誘導の方法を熟知して、臨機応変な対応が出来るよう訓練を繰り返し行う事が望めます。特に2階の階段を使用しての避難は、安全にスピーディな方法を関係者と検討されることを期待します。

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)
jisyu					
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	利用者と一緒に食事をしながら一人ひとりの食事、水分の摂取状況や個別の残食量を把握している。食事は利用者の嚥下状態に合わせて、刻み食、とろみ食などを提供している。記録された情報を朝夕のミーティングで職員は共有している。献立は栄養のバランスに配慮し管理栄養士が作成している。		
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	玄関前には鉢物の草花を置き、家族や面会者とベンチに座ってゆっくり出来る空間が設けられている。床暖房が入り24時間換気システムも取り入れており、温度・湿度も適切に管理されている。リビングは陽がさし明るい。畳のスペースにある堀りごたつやソファに座り、テレビを見たり話をしたり思い思いにゆったりした生活をしている。時折ソファやテーブルの配置換えをして気分転換となるよう配慮している。		
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	家庭で愛用していた馴染みのものを持ち込み、家庭での生活と遊離しないようにしている。利用者の好みや身体状況に合わせて配置を決め、安全かつ安心して生活できるよう配慮している。家族の写真や手作り作品、ご主人の位牌に花を飾るなど、その人らしい家庭的な穏やかな雰囲気のある居室になっている。		