

# 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	2570101218
法人名	愛和ホーム株式会社
事業所名	グループホーム 愛和
訪問調査日	平成 22 年 8 月 20 日
評価確定日	平成 22 年 9 月 9 日
評価機関名	ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査セン

**○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570101218
法人名	愛和ホーム株式会社
事業所名	グループホーム 愛和
所在地	滋賀県大津市蓮池13-10 (電話) 077-521-0123
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2F
訪問調査日	平成 22 年 8 月 20 日

【情報提供票より】(22年7月10日事業所記)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 6 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤	14 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 14.86 人

### (2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 造り 2 階建ての 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)	84,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(360,000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	350 円	昼食	550 円
	夕食	600 円	おやつ	含む
	または1日当たり		1,500 円	

### (4) 利用者の概要(7月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	71 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	小泉医院 光吉歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム愛和は、経験豊かなホーム長と20歳から60歳代までの幅広い世代の男性・女性の管理者・職員が18名の利用者の介護と暮らしを支援している。「利用者のその人らしい暮らしを・・・」との理念のもとに、利用者の思いを満たすケアの実践や他で困難な利用者の受け入れ、利用者のターミナルケアの取り組み等どんなときも利用者向き合う意欲的なケアに取り組んでおり利用者・家族等から高い信頼を得ている。

## 【重点項目への取り組み状況】

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)
	前回の外部評価における改善課題は、無い。
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)
	本年度の自己評価は、7月にユニット毎に管理者、職員が参画して実施、完成させた。
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)
	運営推進会議は、2ヶ月毎に開催、メンバーは、包括支援センター、自治会長、民生委員、家族代表、運営者・管理者で構成し議事録も完備している。会議は、事業所の状況、家族からの介護に関する要望・意見、事業所・地域の行事、自己・外部評価の報告、地域防災への参加方法など幅広く率直な話し合いがあり、適切な運営が行われている。運営者は、この会議に常に出席して会議の意向を事業所運営に反映する姿勢を示している。
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)
	家族の要望や意見は、日常的に電話や面会時に傾聴してユニット会議やカンファレンスに反映させ、個別またはホームだより「愛和通信」で報告している。現在、家族会は無いが運営推進会議の助言もあり事業所の敬老会と餅つき大会の行事のあとに家族との懇談会を設けて対話し信頼関係の増進に取り組んでいる。苦情・相談窓口を重要事項説明書に明示し説明している。
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)
	事業所は、自治会の会員として、また運営推進会議メンバーのハイブを通して利用者とともに地蔵盆や文化祭に出かけ、八幡祭(地域祭)には職員が御輿をかつぐ姿を見学したりしている。また、事業所の様子を地域向け季刊誌「愛和だより」を各戸回覧でPRしたり、夏祭りは自治会の掲示板などで周知してもらい近隣住民やボランティアの参加を得て催すなど地域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	事業所は、「その人らしい暮らし、利用者の満足、家族の安心を追求します。地域密着型で暮らしたい家づくりをめざします。」とわかりやすい言葉で事業所がめざす理念をつくりあげている。		
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	管理者と職員は、理念を毎日申し送りの際に復唱することで再認識できるようにしたり、カンファレンス時には理念に照らした介護のあり方を確認しながら取り組んでいる。また、事業所内にも理念を掲示して公開している。		
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	利用者は地藏盆や習字を出品する文化祭、職員が御興をかつぐ八幡祭など見学に出ている。また、事業所は季刊誌・愛和だよりを自治会の戸別回覧でPRしたり、夏祭は近隣住民やボランティアの参加を得て催したり、中学生の体験学習を毎年受け入れるなど交流に取り組んでいる。		
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	今年は、7月にユニット毎に管理者と職員が参画して自己評価、課題抽出を実施し、12月までに改善を完了する計画で取り組みを始めている。また、昨年度の自己・外部評価は、運営推進会議で報告しメンバーに意見を求めている。運営者も課題解決へ全面支援の姿勢を明らかにしている。		
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	会議は、2ヶ月毎に開催、包括支援センター、自治会長、民生委員、各ユニット代表の家族、運営者・管理者で構成し議事録も完備している。事業所の状況、介護に関する要望・意見、行事、自己・外部評価の報告、地域防災への参加など幅広く率直な意見交換をし、事業所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	事業所は、市・行政窓口と介護認定代行手続きなどで電話相談や関係部署を訪問したり、市・情報提供会(月1回)や唐崎社協の地域ケア会議(年4回)に出席するなど日常的に連携をとっている。昨年度から市・介護相談員の受け入れを実施している。		
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合わせた報告をしている	事業所は、家族等へ電話や面会時に都度報告・連絡・相談を行っている。また、月1回「愛和通信」で利用者の暮らしぶりやホームの行事予定・報告事項などを伝え、利用者別には職員の手書きによる「往診通院の報告」や金銭管理などを郵送で報告している。職員の異動は、その都度報告している。		
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	家族の意見は、運営推進会議で家族代表から常に率直な発言があり運営に反映している。家族会は無いが、事業所は敬老会、餅つき大会の行事のあと家族との懇談会を設け積極的に傾聴する取り組みをしている。重要事項説明書には苦情相談窓口を明示し説明している。		
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	職員の異動は、退職が1月、7月に2名(いずれも女性)、入職が3月、4月に2名の状況で、異動による利用者へのダメージを防止するために常に両ユニット共有の職員を配置してこれに対応できるよう体制を組んでいる。また、ホームは職員面談を設けるなどして職員の定着に努めている。		
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	ホーム長は、職員の研修計画を策定し2ヶ月毎に自ら講師を勤め、又、現場ではOJTでスキルアップに取り組んでいる。また、介護福祉士の資格取得を奨励し研修を希望する職員には勤務上の配慮や取得者は資格手当を支給し処遇している。昨年度は3名合格、本年度は5名が受験を予定している。		運営者たホーム長は、職員一人ひとりの長期育成計画を策定し、それに基き益々の進展を図って行ってほしい。
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	事業所は、淡海グループホーム協議会に加入し職員が他の事業所見学会や研修会などに参加し同業者との交流・相互研鑽に取り組んでいる。また、グループホーム協会全国大会(昨年度)で自事業所でのターミナルケアに関する体験発表を行うなど業界のサービスの質の向上や進展に寄与している。		

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>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	利用者の入所に当たっては、家族と可能な限り見学に来てもらい職員や他の利用者との談笑の場をつくるなどして新しい環境への馴染みを作っている。また、入所後は、例えば裁縫を特技とする利用者に職員と一緒に寄り添い利用者が自身の存在感を認識できるようにして馴染みの関係を築いている。		
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	職員は、利用者が人生の先輩であることを念頭に置き言葉づかいや接遇に努めている。また、職員は、利用者から事業所の夏祭りの際の着付けや味噌作り、梅干作りなど暮らしの知恵を学び、若い職員は利用者の戦争体験談を聞き平和や自己を振り返るきっかけを得ている。		
<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	職員は、利用者の生活歴、家族等の話、日々の言動、表情から利用者一人ひとりの思いや意向を把握するようにしている。また、言葉の話せない利用者には、「良いか否か」の二者択一で意志を確かめる方法をとり本人本位の支援に取り組んでいる。		
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	介護計画は、管理者・職員が利用者の生活歴、家族等の意向、主治医・訪問看護師の意見など必要な関係者と話し合いカンファレンスで検討し作成している。また、介護計画書は家族等に提示・説明して署名捺印をもらい確認している。		
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	介護計画の見直しは、利用者別にモニタリングを行ないカンファレンスにより3ヶ月単位で作成している。見直した介護計画は、家族等に提示・説明し署名捺印してもらい確認している。また、利用者の状態変化時には、家族等に連絡するとともに主治医の指示に基づいて都度の計画見直しを実施している。		

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>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)</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 <sup>の</sup> 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	事業所は、医療連携体制を採り訪問看護ステーションと常時連携し利用者の健康・医療面の支援体制を組み利用者・家族の安心・信頼を得ている。また、事業所は、他で入所の困難な認知症者を受け入れ認知症専門医への受診支援を行いその進行の緩和や良化などに取り組んでいる。		
<b>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</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	利用者の主治医は、現在17名が提携医で1名は専門医になっている。主治医の往診は2週間に1回、訪問看護師の巡回は1週間に1回あり健康・医療面での適切な支援が行われている。また、他の専門医(皮膚科など)受診介助を行っている。必要であれば家族さんも同伴して頂いている。		
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	事業所は、重度化・終末期の指針を用意し利用者の入所時に家族とよく話し合い、方針の共有を行ない文書化してしている。過去、利用者3名の老衰による看取りには、管理者・職員が家族と共に主治医、看護師の指示・指導のもとで連携して取り組んだ。		
<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	日常の言葉づかい、排泄時の言葉かけ、箸を使わず手掴みで食する利用者 <sup>に</sup> 離れたテーブルで介助する等、利用者の誇りや羞恥心を傷つけないケアに取り組んでいる。個人情報 <sup>は</sup> 事務所で適切に保管し、管理している。管理者は、職員に守秘義務やプライバシー保護徹底を、機会あるごとに周知している。		
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	事業所には一日の定型的な流れはあるが、職員は利用者が起床、入浴、就寝などその日の体調や気分によって思い思いのペースで暮らせるよう支援している。また、利用者は、ボランティアの来訪者と歌唱をしたり、夜遅くまでテレビを視聴するなどして我が家での暮らしぶりのようにして過ごしている。		

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	献立は、季節感や利用者の希望も入れ職員と一部利用者が一緒に調理・後片付けし馴染みの箸や茶碗で食事を楽しんでいる。また、嚥下困難者には流動食などを提供し食事の介助支援に取り組んでいる。		
	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	利用者の入浴は、三日に一度としているが、一番風呂を希望する利用者や毎日の入浴希望にも応えるように取り組んでいる。また、入浴を嫌がる利用者にはシャワーや清拭で支援して利用者の清潔保持に努めている。		
<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	利用者は、職員と毎日の掃除・食事・洗濯など家事を協同でやったり、事業所や地域の四季毎の行事に参加したりして楽しんでいる。また、利用者個々には、ボランティアから習字を習ったり、仏壇に花を供えたり、犬の散歩に出かけたり、新聞を投函箱から運ぶなど趣味や役割を持って過ごしている。		
	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	職員は、利用者の体調や天候を考慮して散歩やお菓子、薬の買い物など外出支援を行っている。また、事業所は、利用者の希望を入れ月一度近隣への外出ツアーを設けて気晴らしの機会を提供している。本年6月には、開所6周年記念日帰りバス旅行(神戸花鳥園)を家族も参加してもらい実施した。		
<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	事業所の全職員は施錠が身体拘束であることを理解している。そのうえで、2階ユニットでは、現在、転倒や飛び降りに注力すべき利用者に対応して本人居室の窓とユニットの出入口に施錠し観察している。1階ユニットの玄関ドアは、利用者が職員の見守りのなかで自由に入り出している。		施錠は身体拘束との理解を活かし、2階ユニットの施錠と言う状況改善を、1日も早く実現するよう期待したい。
	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	毎月1回日勤の職員が主になり火災・地震を想定した自主避難訓練や年2回消防署立会いの避難訓練を実施している。本年2月に全館スプリンクラーを設置して画期的な取り組みをしている。運営推進会議では、地域防災の話題を取り上げ、有事の際の水・食品の備蓄にも取り組み、地域との協働体制を築いている。		

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	管理者・職員は、利用者の食事や水分の摂取量を個別に記録し一日を通して確保できるようにしている。また、利用者のなかで糖尿病疾患者には減塩、咀嚼困難者にはペースト状やきざみ食など工夫して支援している。栄養バランスやカロリー管理は、管理栄養士の資料を参考にしている。		
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	各階に共用空間があり適度の手すり、バリアフリー、全館空調(冬季は床暖房)、広くとった窓からの採光など建築上の工夫がされている。また、居間は、季節の生け花、利用者の飼い犬、事業所の飼い猫も同居して居心地よさとアニマルセラピーの癒しがある空間になっている。		
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	利用者は、居室にそれぞれ馴染みの家具や仏壇、家族の写真などを持ち込み居心地よく暮らせるように工夫をしている。また、就寝方法も畳部屋の利用者もベッドを使い、今までの生活習慣の延長上で暮らしている。		