

# 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
合計	30

事業所番号	2170102772
法人名	医療法人 社団総文会
事業所名	グループホーム あだち
訪問調査日	平成20年7月28日
評価確定日	平成20年11月13日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

### ○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20年 9月 25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170102772
法人名	医療法人社団 総文会
事業所名	グループホーム あだち
所在地 (電話番号)	〒500-8373 岐阜県岐阜市大池町58-1 (電 話) 058-254-0303

評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1 はしま福祉サポートセンター内		
訪問調査日	平成20年7月28日	評価確定日	平成20年11月13日

## 【情報提供票より】(20年 6 月 1 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	24 人
職員数	18 人	常勤 10 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 9.5 人	

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 階 ~	3 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	16,000 円
敷 金	有( 円) <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	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 800 円		

### (4)利用者の概要( 6 月 1 日現在)

利用者人数	24 名	男性 4 名	女性 20 名
要介護1	4 名	要介護2	0 名
要介護3	6 名	要介護4	12 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.4 歳	最低 66 歳	最高 91 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	小笠原内科・岐阜市民病院・クリニック足立・岐阜県総合医療センター・森内科
---------	--------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

岐阜市の中心部にありながら落ち着いた住宅街の一角にあるホームである。ホームの母体は精神科のクリニックであることから精神症状を持つ利用者もいることが特徴である。職員は利用者一人ひとりを受け止め、そのケアを学びながら利用者との馴染みの関係をつくってケアを行ってきた。利用者同士が穏やかな表情で会話をしているのが印象的であった。地域のホームに対する理解は十分とは言えないが管理者、職員は地域に少しずつ馴染む働きかけを続けている。また、ターミナルの取組みについても積極的であり、延命治療の有無や緊急時の連絡医療機関との連絡など具体的な確認をしながら連携体制をつくり、最期はホームでという思いで毎日の支援を続けている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の主な改善課題は、地域とのつきあい、運営推進会議を活かした取組み、職員を育てるしくみがあげられていた。地域との関係作りには時間はかかると思われるが職員の根気よい働きかけは続いており、運営推進会議とともに改善の方向へ向かおうとする姿勢が確認できた。</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>職員ミーティングを利用して管理者から評価の意義を伝え、さらに外部評価を振り返りながら改善できることから取組みをしている。</p>
重点項目②	<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>昨年の11月以来開催されていない。前回の開催で活発な意見がでなかったことで次回の開催の予定が立てられないが、話題を工夫して開催が望まれる。利用者のプライバシーの保護や運営推進会議の持ち方など具体的なことを市町村担当者に相談して連携する関係を作っている。</p>
重点項目③	<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>毎月の利用請求書に利用者の暮らしぶりなどを書き添えている。また、面会時や「あだち便り」、家族とのふれあい会(家族会)などでも様子を伝えている。様々な機会を通して家族の意見を聞く場を作っている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>精神症状を持った認知症の利用者が多いため、地域の方の理解が得にくい状況である。その中で散歩時の挨拶や参加などできることから地域に溶け込む努力をしている。</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>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	文面の整理があればより分かりやすい理念であるが、運営理念をもとに地域との関連性を踏まえた介護理念を作っている。		
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	ホーム内の掲示板に運営理念、介護理念を掲示してあるが、パンフレット、重要事項説明書、ホーム便りに記載がなく家族や地域の方には浸透していない。	○	自分たちの目指す介護を家族や地域の方等に伝えていくことは利用者や職員、ホームの理解にもつながることである。そのためにはパンフレット、ホーム便りなどを様々な場面で活用していただきたい。
<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	精神症状を持った認知症の利用者が多いため、地域の方の理解が得にくい状況である。その中で散歩時の挨拶や参加などできることから地域に溶け込む努力をしている。		
<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	職員ミーティングを利用して管理者から評価の意義を伝え、さらに外部評価を振り返りながら改善できることから取り組みをしている。		
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	昨年11月以来開催されていない。前回の開催で活発な意見がでなかったことで次回の計画が立てられていない。家族の参加を配慮して家族会と同日に行っているため市町村担当者の参加が望めない状況となっている。	○	運営推進会議は市町村担当者、地域の方などにホームや認知症を理解してもらうよい機会である。気負わず自然体でありのまま、まず市町村担当者、地域の方が参加できる形で開催することを希望したい。

グループホーム あだち

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>利用者のプライバシーの保護や運営推進会議の持ち方など具体的なことを市町村担当者に相談して連携する関係を作っている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
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>毎月の利用請求書を送付するときに利用者の暮らしぶりなどを書き添えている。また、面会時や「あだち便り」、家族とのふれあい会(家族会)などで写真なども添えて様子を伝えている。</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>玄関の出入り口にポスターを貼るなどしている。ホームからの便りの最後に家族の意見を聞くコーナーをもうけるなどして様々な機会を通して家族の意見を聞く場を作っている。</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>開設以来、職員の異動や離職は少ない。離職等前もってわかっている場合は、送別会を行い利用者に花束を渡してもらい、離職者を送り出すようにしてきた。利用者や職員が馴染みの関係を築けるよう担当の職員をつけている。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>精神的な障害を持つ利用者の理解のために、毎月ミーティングを重ね、研修を続けている。外部研修については職員に案内をしているが、年間計画は立てていない。研修後は会議で報告を行なっている。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>法人内の別のグループホームとは交流があり、ケアマネジャーの指導の元で勉強会をしている。グループホーム協議会の時に他の同業者との情報交換を行っている。</p>		

グループホーム あだち

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	出来る限り家族にも見学をしてもらい、納得してサービスを開始するようにしている。家族が帰宅してからは、馴染んでもらえるよう毎日言葉掛けを続け、利用者の気持ちが落ち着くよう配慮している。		
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	世間話や新聞から利用者知らないことを教えてもらったり、料理や掃除等要領の良い方法を教えてもらったりしている。人を頼る利用者に対しては、出来ることを自分でやらせようとおうと目標を持ち接している。各フロアに飾られている工作は、職員が準備し利用者が積極的に作成する素晴らしいものになっている。		
<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	職員は、利用者との日々の会話の中から、利用者の思いや要望を聞き取り、希望をかなえるよう努力している。折り紙や貼り絵、パンチ工作等も、利用者の反応を見ながら進めている。		
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	入居当初のアセスメントは職員全員で詳しなされている。そのアセスメントシートを元にケアマネージャーが介護計画を立てている。家族の同意の印ももらっている。		
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	月に一度のケア会議で利用者の状態について話しあっている。しかし、定期的に介護計画の見直しはしていない。	○	今後は月に一度のケア会議で介護計画の項目ごとにチェックを行い、介護計画を1～3ヶ月ごとに見直す予定であるので、それを実施され、より良いケアにつなげて頂きたい。

グループホーム あだち

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>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	家族の同意が必要な処置を伴う通院は家族に同行してもらいがその他の通院は職員が付き添っている。その他、歯医者への付き添い、鏡島弘法等への外出支援、生保申請代行や介護保険の更新の代行等行っている。		
<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	内科・歯科・皮膚科・総合病院等かかりつけ医があり、事業所との連携は密に行っている。その他利用者の希望する医療機関の受診も行っている。		
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	利用当初に、家族と利用者から終末時の意向を聞いている。延命治療についての意思、看取りを希望する場所、葬儀についての希望等具体的に詳しく聞き取り、家族の署名捺印をもらっている。かかりつけ医に見てもらい、職員全員で情報を共有している。		
<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	管理者や職員は、プライバシーについてのマニュアルを作成し、特に注意を払った支援をしている。また、管理者はミーティングの場で職員に個人情報の取り扱いについて日常的に周知・徹底を図っている。職員は、利用者に優しく、丁寧な言葉かけをしている。		
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	利用者に担当者が決めてあり、職員は日々暮らしの中で、利用者の行動や表情から、また、相談や会話から本人が望む暮らし方の把握に努めている。利用者一人ひとりの生活のリズムを大切に考え、今何をしたいのか、どう暮らしたいのか等、本人の希望に沿う支援をしている。		

グループホーム あだち

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	食事を準備したり、後片付けをする一連の行動を、職員と利用者のごく自然な形で一緒に行っている。また、食事中はお互いの会話が弾み、楽しい雰囲気となっている。		
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	入浴日は、原則としてスケジュール化してあるが、入浴やシャワーはいつでも対応できるようになっており、本人の希望を取り入れている。職員は清潔が大切なことと認識しており、入浴を嫌がる利用者に対しても、根気良く入浴を勧めている。		
<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	職員は、家族やアセスメントから本人の生活歴や本人の趣味、趣好や技術を把握し、それらを活かす役割や楽しみの支援を行なっている。様々なレクリエーション(ちぎり絵、習字、色塗り、園芸、歌や運動等)を準備し、利用者がやり甲斐を持ったり、何時でもリフレッシュできるようにしている。		
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	散歩や買い物、喫茶店等、本人が希望する外出は、近くに公園やスーパー、喫茶店があり日常的に行なっている。また、家族と食事の外出や、本人が希望する美容院やかかりつけ医等の外出支援も当然のこととして行なっている。		
<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	日中、出入り口は施錠していない。管理者や職員は、鍵を掛けていることで起こる閉塞感を理解しており、職員間で見守りの仕方を、常に話し合っており、夜間でもユニット間の施錠はしていない。		
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	近くの消防署と連携をして、年2回定期的に災害防止訓練(避難訓練、通報訓練、初期消火訓練)を実施している。消防署の指導により、車椅子生活の利用者を、避難しやすい1階のユニットに移動させている。		

グループホーム あだち

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	栄養摂取量や水分摂取量はきちんと記録されており、栄養バランスや水分不足等には細心の注意を払っている。また、本人にとって、好みの物、馴染みのもの、美味しいものの把握に努め、食事を楽しみながら、栄養が摂取できるよう工夫している。		
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	利用者が、ゆっくり寛げるスペースがあり、市街地に立地しているが、静かで、明るい清潔な共用空間が広がっている。玄関やフロアテーブルには季節の花が飾っており、調度品も家庭的な物が置いてある。利用者の成果品が目を楽しませ居心地の良い、家庭的な空間となっている。		
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	居室の広さは、画一でなく、それぞれの部屋は、個性を大切にしたものになっている。馴染みの家具や物品、家族の写真や自分の手作りの成果品などが置かれ、本人が居心地良く、落ち着ける居室になっている。		