

# 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	2172700714
法人名	有限会社 ケーワイウェブ
事業所名	グループホーム 花咲
訪問調査日	平成21年2月13日
評価確定日	平成21年3月9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21年2月23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2172700714		
法人名	有限会社 ケーワイウェーブ		
事業所名	グループホーム 花咲		
所在地 (電話番号)	〒509-4125 岐阜県高山市国府町糠塚21番地 (電話) 0577-72-5933		
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21年2月13日	評価確定日	平成21年3月9日

## 【情報提供票より】20年12月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 2 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 4 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 6.0 人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円 (無)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	150 円	昼食	250 円
	夕食	250 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(12月25日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	72 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	垣内医院
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム花咲は、高山市街から少し山間に入った静かな環境に立地するホームである。ホーム内は床暖房が完備され、特に厳しい冬には快適に過ごすことができる。地域と触れ合い、四季を感じながら穏やかに過ごすという理念そのままに、職員は常に利用者寄り添い、本人の思いを第一に考えたケアを実践している。地域とのつきあいも深まり、祭りの獅子が立ち寄り、子供たちを呼んでの花火大会を開いたり、これまでの暮らしを継続しながらも皆で出かける外出の楽しみや学ぶ楽しさを加えての穏やかで張りのある暮らし方を見た思いである。また、協力医が地元の開業医であり、昼夜を問わず協力体制がとれているので、利用者、家族にとって安心できるホームとなっている。

## 【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>前回の評価で出された改善課題について会議で検討を行い、改善計画シートを作成し取り組んでいる。①地域密着型サービスとしての理念の見直し ②運営推進会議での評価結果の報告 ③避難訓練の実施の3項目については実践し改善されている。④職員研修の計画については取り組み中である。⑤重度化や終末期に向けた方針の共有については、ホームとして方針は統一したが、今もなお利用者にとってどのような形で最期を迎えるのが適切なのか検討を重ねている。</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>施設長、管理者および職員は、自己評価、外部評価の意義や内容について話し合いを通して理解している。その上で評価に取り組み、日々のケアの振り返りを行っている。</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>2ヶ月に一度、利用者、家族、町内会長、地域包括支援センター、市職員、ホーム代表が参加し開催している。ホーム側から、ホームの現状や今後の予定を報告し、地域に向けて災害時の協力要請も行っている。前回評価の結果についても報告しており、参加者から気づきや意見をもらっている。</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>ホーム便りや家族の来訪時および電話で、ホームの様子や利用者の様子を知らせており、意見を出しやすい関係作りに努めている。加えて申出書を用意し、意見を記入してもらう機会も作っている。また苦情相談窓口を重要事項説明書に明記するとともに、入居時に説明している。</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>町内会に参加しており、ホーム便りも広い地域に回覧している。またホームで花火大会を開催し近所の子供たちを招いたり、地元の保育園とは行ったり来たりとの交流を続けている。町内の祭りには毎年獅子の訪問があり、ホームの玄関で舞いの披露がある。また日常的にご近所から野菜の差し入れがあったり、コーラスのボランティアの訪問など、地域とのつながりは十分にできている。</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>					
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理念として、「地域の催し物に参加したり、近所の人達と触れ合いながら生活し、花や緑を見て四季を感じながら心穏やかに過ごしていただく。」を作り上げ、ホーム玄関およびホーム紹介のリーフレットに表示している。		
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	職員はホームの方針及び理念について話し合いを通して学んでおり、日々のケアの中で職員間で体感しながら実践につなげている。		
<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	町内会に参加しており、ホーム便りも広い地域に回覧している。またホームで花火大会を開催し近所の子供たちを招いたり、地元の保育園とは行ったり来たりの交流を続けている。町内の祭りには毎年獅子の訪問があり、ホームの玄関で舞いの披露がある。		
<b>はな</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	施設長、管理者および職員は、自己評価および外部評価の意義や内容を話し合いを通して理解しており、その上で評価に取り組み、日々のケアの振り返りを行っている。また前回評価の改善課題については、サービス調整会議等で検討を重ね、改善計画シートを作成し取り組んでいる。		
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	2ヶ月に一度、利用者、家族、町内会長、地域包括支援センター、市職員、ホーム代表が参加し開催している。ホーム側から、ホームの現状や今後の予定を報告し、地域に向けて災害時の協力要請も行っている。前回評価の結果についても報告しており、参加者から気づきや意見をもらっている。		

グループホーム 花咲

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	毎月市役所で開催される連絡協議会に参加し、情報交換および話し合いを重ねている。また市の担当者にはホームの現状を伝え、アドバイスをもらっている。		
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	2ヶ月に1回発行のホーム便りでホームの様子、利用者の健康状態や暮らしの様子を伝えるとともに、家族の来訪時や特に電話でこまめに連絡している。また、毎月金銭出納報告書も提示し、確認後サインをもらっている。		
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	日頃より家族の訪問が多く、意見を出しやすい関係作りに努めている。さらに申出書を用意し、意見を記入してもらう機会も作っている。また苦情相談窓口を重要事項説明書に明記するとともに、入居時に説明している。		
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	施設長および管理者は、職員が意欲を持って働き続けることができるよう、コミュニケーションを図り職場環境作りに努めている。やむを得ず離職する場合には、その旨を利用者に正確に伝え、利用者の混乱がない配慮を心がけている。職員の結婚退職の時は利用者が送る言葉かけをするなど自然な形で受け入れできるよう配慮している。		
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	基本的にはホーム内での現場研修として管理者が職員に一对一で実施している。しかし、外部研修については全職員に受講の機会を与えるに至っていない。	○	すべての職員について、地域密着型サービスの従事者としての質を向上させるために、個々の段階に応じた研修の受講が必要と思われる。ホームの年間計画の中に研修を位置づけ、外部研修も可能な形で組み込まれることを期待したい。
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	毎月、市役所で市内の同業者が参加する連絡協議会が開催されている。そこでは、県協議会の報告、申し送りがあり、課題についての話し合いが持たれているが、交流にまで至っていない。また市外ではあるが常に連絡を取り合っているホームがあり、情報交換や交流を行っている。	○	事業所、強いては地域全体のサービスの向上につなげるため、市内同業者との連携および交流の機会を持たれることが望まれる。

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	事前に本人のそれまでの暮らしや思いを十分に聴き取り、利用前に見学をしてもらっている。利用開始は一人ひとりの状況に応じた形をとっており、一ヶ月以上の通いを経た入居や、入居後、安心感を持たれるまで家族が毎日訪問されるなど、利用者が落ち着いて生活できるよう配慮している。		
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	施設長、管理者、職員は利用者と共に過ごす時間を大切に考えており、苦楽を分かち合い、支えあう関係作りに努めている。その中で学習の時間に利用者との会話の中で、漢字や歌、昔話や戦争体験など利用者から学ぶことが多い。		
<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	利用者が要介護度1～3で、全員女性ということもあり、自分から話されることが多い。職員はまず利用者の話しにじっくり耳を傾け、すべてを受け入れた上で思いや意向の把握に努めている。		
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	アセスメントを基に、利用者や家族の希望、主治医の意見を反映して作成している。ホームの会議において職員の意見も聞き、利用者一人ひとりの課題、目標に沿ったサービスを設定している。しかし毎日のサービス記録の中で、利用者個別のサービスに関して、連動した記録となっていない。	○	利用者一人ひとりのサービスに関する職員の意識合わせ、また、そのサービスが実施されたかどうか確認する意味からも、サービス記録の記載方法を検討されたい。
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	各サービス期間ごとに評価し、定期的な見直しを行っている。毎日の会議において職員間でその時々のお気づきや意見を出し合い、月一回のサービス調整会議でまとめ、新たな介護計画に反映している。		

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>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	介護保険外の自主サービスとして、医療機関に家族が同行できない場合の代行など、利用者や家族の要望に応じた支援を行っている。また、15人乗りのバスを所有し、毎週外出している。さらに、認知症対応の経験やホームの環境を活かし、通所という形でホームでの生活を体験してもらうなど、柔軟な支援をしている。		
<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	町内に一軒ある医院が協力医であり、入居前からかかりつけ医としている利用者が多い。現在一人の方が協力医以外をかかりつけ医としており、家族の協力をもって関係を築いている。		
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	現在、ホームとしては終末期の対応および看取りはしないの方針を出しており、入居時に利用者、家族に説明している。しかし、施設長、管理者、職員には、“利用者、家族の願いであれば、最後までホームで”の思いが強くなっており、将来的にはターミナルケアの必要性を認識し検討を重ねている。		
<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	利用者一人ひとりの尊厳や誇りを大切に、優しい対応や目線を合わせた声かけが行われている。介護日誌も丁寧な言葉で記録しており、職員の利用者を敬う思いを感じることができる。また個別情報の記録は事務所内に置いて人目に触れないよう保管には、十分注意を払っている。		
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	ホームには、食事、体操、おやつ、入浴など、おおよそその一日の流れはあるが、利用者一人ひとりの状態や希望を第一に考え、柔軟に対応している。		

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	食材が業者から配達され、曜日ごとに決められた当番の利用者が職員と一緒に調理している。またホームで育てている野菜を使って皆で調理したものが食卓に出されることもあり、利用者の楽しみになっている。食事の時には、昔話や食材、地域のことなど話しながら、職員と共に楽しい時間を過ごしている。		
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	入浴日は決まっているが、一日かけてゆったり入ることができるため利用者の楽しみとなっており、入る順番を工夫するなど、一人ひとりの希望に合わせて行っている。夏場には入浴日以外にもシャワー浴を行っている。		
<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	掃除、洗濯、調理、おやつ用の用意、座布団や新聞の片付けなど、日常の暮らしの中で一人ひとりに合った役割を利用者が自然に見つけだし、職員がさりげなく支援している。また学習の時間には、プリント配り、鉛筆削りなどの役割があるとともに、各々が筆箱を持って学ぶことを楽しみにしている。		
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	個別にも、外に出たいとの希望があれば散歩に出かけたり、反対に出たがらない利用者を職員から誘い外出することもある。また、気候のよい季節には毎週のようにホーム所有のマイクロバスで近所の温泉や観光地、施設に出かけている。地元の保育園にも出向き交流を重ねるなど外出の機会を多く持っている。		
<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	全職員が利用者の自由な暮らしを支えるため、利用者の立場に立ち、昼間は鍵をかけていない。玄関にセンサーを設置するとともに、職員は利用者の生活歴から意向を察知し、見守りながら注意を払っている。		
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	年2回、消防署の指導により利用者参加の避難訓練を実施し、近所の人にも参加してもらっている。そのうちの1回は夜間を想定し、職員一人での対応の訓練を行っている。また災害時には町内の協力も要請してある。備蓄として災害グッズ・水・食料を用意している。		

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)
(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	利用者一人ひとりについて、毎食の摂取量とおおまかな水分摂取量を記録し把握している。飲料水はいつでも飲めるように、ティーサーバーが設置してある。また食事量や栄養バランスについては、食材配送センターの管理栄養士が行っている。		
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	全室床暖房が完備され、別の暖房器具が必要ないため空気の汚れもなく居心地良い居住空間となっている。居間には、利用者が作った節分の豆まきのマスが飾られたり、雛祭りのタペストリーが掛けられている。また、食卓には水栽培のサツマイモが置かれたりと、季節感、生活感にあふれた住まいとなっている。		
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	居室には、座卓や仏壇など自宅で使用していた馴染みの物や家族の写真が持ち込まれ、それぞれの思いで配置している。また利用者手作りのカレンダーが掛けられ、その人らしさや利用者の心の安定を図る職員の配慮を感じることができる。		