

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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	4671000315
法人名	医療法人 圭裕会
事業所名	グループホーム サンテ・ヴィラージュ
訪問調査日	平成21年12月6日
評価確定日	平成22年1月6日
評価機関名	特定非営利活動法人NPOさつま

**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せん。  
 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12月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4671000315
法人名	医療法人 圭裕会
事業所名	グループホーム サンテ・ヴィラージュ
所在地	鹿児島県指宿市東方8110-1 (電話) 0993-24-2355

評価機関名	特定非営利活動法人NPOさつま		
所在地	鹿児島県鹿児島市下荒田2丁目48番13号		
訪問調査日	平成21年12月6日	評価確定日	平成22年1月6日

## 【情報提供票より】(21年11月2日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 7 月 14 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 10 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	12 人

### (2) 建物概要

建物構造	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)	1日 800円	その他の経費(月額)	1日 400円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	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 1000 円				

### (4) 利用者の概要(11月2日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85.3 歳	最低 71 歳	最高	95 歳	

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	南記念クリニック・指宿脳神経外科病院・みなみ歯科
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

指宿市中心部から少し郊外に位置し、近くには大型商業施設や温泉施設などがある。ホームの名前であるサンテ・ヴィラージュとは「健康な村」ということばを意味し、名前の由来のとおり健康を重視し、少しの状態変化も見逃さないように気をつけ早めの対応で重度化を防止することに努めている。日課として筋力低下予防のトレーニングやリハビリ、口腔ケアなどを取り入れ、利用者の健康維持の支援を行っている。また、医療法人であり看護師も常勤し、24時間体制で協力医療機関と連携がとれる体制は遠方にいる家族の安心にもつながっている。日常のケアで利用者一人ひとりの個性を大切にしながら密に関わることを心がけ、利用者からの「ただいま」や「我が家やってやなあ」とのことばが聞かれることが職員の励みにもなっている。今後は更に地域と密着したグループホーム運営とさまざまな取り組みが期待されるホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の改善点はなく、よりよい運営に向け、日々努力している。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は全員で取り組み各ユニットでまとめあげた。外部評価の結果は家族や運営推進委員にも配布し、報告している。改めて原点に立ち返り、見直しやすい機会となり、前向きにサービスの向上に努めている。
重点項目	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)
	地区公民館長、行政職員、家族、利用者などの参加を得て、ホームの状況報告や参加者からの意見やアドバイスもらい2ヵ月に1回開催している。家族より「介護教室を開いてほしい」との要望があり、開催に向けて前向きに検討中である。職員からも業務に対しての率直な意見が出るなど、話し合いがサービス向上に活かされている。
重点項目	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)
	重要事項説明書にも相談苦情窓口を明記し、玄関には意見箱を設置しているが、なかなか活用されていないためアンケートの実施を検討している。面会時や家族会の際に要望などを聞き出すように努めている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	日常的に散歩の途中であいさつをしたり、町内会に加入し、地区の行事の一つであるふれあい運動会の出し物に参加したりしている。中学生の職場体験学習の受け入れや、子ども会のお神輿の立ち寄り場にもなっており、子ども達との交流もある。また、近所の方が畑作業を手伝いにくれたり、防災訓練に参加してくれるなど災害対策でも協力体制が築かれている。

## 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>. 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	理念の一つに「地域の一員として暮らす」との文言があり、社会で当たり前のように暮らし続けることを支える内容の理念を掲げている。		
	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	理念は開設当初に職員全員で作り上げ、毎月の全体会やミーティング時にグループホームの在り方として確認し、理念の実践に向けて取り組んでいる。また、運営推進会議、家族会でも理念について話をすることもある。重要事項説明書にも明記し、玄関、ホール、事務所に掲示している。		
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	日常的に散歩の途中でのあいさつをしたり、町内会に加入し、地区の行事の一つであるふれあい運動会の出し物に参加したりしている。中学生の職場体験学習の受け入れや、子ども会のお神輿の立ち寄り場にもなっており、子ども達との交流もある。また、近所の方が畑作業を手伝いに来てくれたり、防災訓練に参加してくれるなど災害対策でも協力体制が築かれている。		
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	自己評価は全員で取り組んで各ユニットでまとめあげた。外部評価の結果は家族や運営推進委員にも配布し、報告している。改めて原点に立ち返り、見直すいい機会となり、前向きにサービスの向上に努めている。		
	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、そこで意見をサービス向上に活かしている	地区公民館長、行政職員、家族、利用者の参加者を得て2ヵ月に1回開催している。家族から「介護教室を開いてほしい」との要望があり、検討中である。職員からはユニットにより職員の利用者に対する意識や仕事への意欲などの違いが見られるなど率直な意見が出て、話し合いの結果がサービス向上に活かされている。		

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)
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	運営推進会議がきっかけとなり、行政との距離が縮まり、お互いに行き来しやすい関係が築かれている。必要時、相談や助言をもらい連携に努めている。		
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	請求書送付とともに暮らしぶりや健康状態を月次便りにて報告している。状況変化時は都度電話で連絡している。金銭管理は入金時に出納帳を確認してもらっている。職員異動は面会時や遠方の家族には月次便りで紹介している。家族との連携の大切さを認識しており、信頼関係が築かれるように努めている。		
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	重要事項説明書にも相談苦情窓口を明記し、玄関には意見箱を設置しているが、なかなか活用されていないためアンケートの実施を検討している。面会時や家族会の際に要望などを聞き出すように努めている。		
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	管理者はなじみの関係の大切さを理解しており、運営者に対し待遇改善の要望を出すなど職員ができるだけ定着するように努めている。離職があっても残った職員で利用者のダメージがないように配慮している。		
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	運営者は職員育成の必要性を理解し、外部研修への参加やホーム内勉強会への積極的な参加を促している。外部の研修は資格や経験に応じて全職員が参加できるようにしており、受講後は伝達研修をし、職員間の知識の共有を図っている。ホーム内研修は年間研修計画に沿って毎月行っており、今後は職員主体の研修も検討している。また、資格取得の支援もしている。		
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	指宿市連絡協議会やさつま半島地区連絡協議会の研修会などに参加している。管理者だけでなく、職員を対象にした研修会もあり、交流や情報交換を行い、ともにサービスの質の向上に取り組んでいる。また、近隣のグループホームとの相互訪問も行っている。		

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)
<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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居前に利用者と家族に見学に来てもらい、ホームの雰囲気をみてもらったうえで納得して入居してもらっている。可能ならば自宅訪問も行っている。事前に情報収集したことなどから話題を見つけ早く打ち解けられるように工夫している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は利用者を介護されるのみの立場に置かず、料理や風習などを教えてもらったり、出来ることはしてもらい、ともに支え合いながら共同生活を送っている。「我が家やっでせんとなぁ」と言って日常の家事をしてくれる利用者もあり、職員は利用者のことばに喜びをもらっている。また、利用者から諭されることもあり、学ぶことも多い。</p>		
<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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>家族からの情報や日常の表情、言動により思いや意向の把握に努めている。また、スタッフ間で利用者の状況を細かく伝え、情報の共有に努め、常に本人本位に検討するように努めている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人、家族、職員の意見・情報などを検討し、本人本位の介護計画を作成している。また、筋力低下予防のための筋トレなども個々の状態に合わせ、プランに取り入れている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は特に大きな変化がないときには3ヵ月ごとのモニタリングと半年ごとの見直しを行っている。経過記録とカンファレンス、申し送り時に出た意見なども介護計画に活かされている。また、状態変化時と入退院後の見直しはその都度行っている。</p>		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	医療連携体制を活かして利用者の健康状態を小まめに把握し、健康管理に努めている。また、病院受診やリハビリの送迎通院介助など本人や家族の状況に応じて柔軟に支援している。		
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					
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	かかりつけ医は本人、家族と話し合い、納得するかかりつけ医となっている。往診もあり、法人の医療機関とも24時間対応で家族の安心につながっている。また、ホームに看護師が常勤しており、利用者の健康管理に努めている。		
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	入居時に重度化や終末期におけるホームの指針を家族に説明し、同意書もとっている。これまでにターミナルの経験もあり、その都度職員の勉強会や家族との話し合いを重ね、方針を共有しながら本人、家族にとって悔いのないよう支援している。		
. 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	一人ひとりのプライバシー保護については個々の性格を把握し、その人に合わせた声かけをするなど、その人らしさを尊重し、否定的な言葉掛けをしないように心がけている。個人情報保護についての職員誓約書も採用時に採っている。		
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	おおまかなホームの1日の流れはあるが、体調や希望に合わせた暮らしを支援している。利用者主体性を持たせるような働きかけを常に心がけ、本人が選べるように場面作りをしている。		

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	利用者一人ひとりの力に合わせて、食事の準備・片づけなどを職員とともにするなど力を発揮する場面を作っている。また、ホームの畑で採れた野菜を利用者とともに調理するなど食事を楽しむ工夫をしている。		
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	基本的には週3日であるが、利用者の希望回数、時間帯を考慮している。広い浴室の温泉で、個人浴をゆっくりと楽しんでもらっている。		
(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	家事手伝い、植木の手入れ、カレンダーめくり、庭の観音様にお供え物をするなど、個々の役割を支援している。また、新聞や雑誌を定期購読している利用者もいる。花見、遠足などの気晴らしの支援や、テレビの時代劇や歌番組、相撲は利用者の楽しみになっている。		
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、買い物、ドライブなど外出の機会を設けている。天気の良い日は隣接の駐車場でピクニック気分を味わったり、できるだけ戸外にでかけるように支援している。		
(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	運営者、職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解しており、外出傾向のある利用者は常に把握している。玄関にアラームを設置し、外出した場合はさりげなく付いて行き見守っている。夜間は時間ごとに確認している。		
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	消防署立ち会いのもと、夜間想定で年に2回初期消火や避難訓練を行っている。地域のボランティアの方々も参加してくれるなど協力体制が話し合われている。地区の防災無線を設置し、非常時は地域に協力を求めるようにしている。備蓄も米、缶詰、乾麺、調味料などは常に備えており、カセットコンロも準備している。		

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	利用者の嚥下機能の状態を把握し、食事形態(とろみ、刻みなど)を工夫している。体重測定を毎月行い個々の状態を把握して、栄養士のたてた献立を参考にバランスのいい食事を提供している。また、水分摂取に問題がある利用者にはスポーツドリンクで対応している。		
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	リビングは広く、明るく畳のコーナーもある。庭に面しているため開放感がある。台所は仕切らずリビングと一体化しているため、利用者が入りやすく、職員も食事の支度をしながら利用者に常に目が届いている。玄関周りには古い家具や調度品が置かれ、家庭的な雰囲気の工夫がされている。		
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	居室は南側に面しており、窓も大きく、開放感がある。ベッドは備え付けだが、布団はそれぞれ好みのものが持ち込まれている。位牌や使い慣れたタンス、椅子、小物、写真などを飾り、その人らしい居室で居心地良く過ごせるよう工夫している。		