

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	4372200446
法人名	NPO 不知火福祉会
事業所名	グループホーム白梅の里
訪問調査日	平成 19 年 6 月 25 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 7 日
評価機関名	特定非営利活動法人あすなる福祉サービ評価機構

○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. 調査報告概要表

作成日 平成19年 7月17日

【評価実施概要】

事業所番号	4372200446
法人名	NPO 不知火福祉会
事業所名	グループホーム 白梅の里
所在地	熊本県宇城市不知火町亀松543 (電 話) 0964-25-2030

評価機関名	特定非営利活動法人あすなろ福祉サービス評価機構
所在地	熊本市南熊本3-13-12-205
訪問調査日	平成19年6月25日

【情報提供票より】(年 月 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16 年 11 月 4 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	18人 常勤 10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算

(2) 建物概要

建物構造	木造準防火 造り		
	1 階建て	1 階 ~	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(90,000円) 無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	341 円	昼食	341 円
	夕食	341 円	おやつ	77 円
または1日当たり 1、100円				

(4) 利用

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.5 歳	最低	72 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小篠内科医院・きむら医院・松田病院・まつもと歯科その他
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

不知火の地で自然を満喫できる環境の中、定期バスや郵便局等利便性に富んだ所に位置するホームは、理事長自らの設計による明るく開放的な玄関やバリアフリーの徹底した作りで、入居者がカルチャー室で多種多様なクラブ活動に参加し生き生きとした生活が送られている。
多目的ホールは地域高齢者の台風時等の避難場所として開放したり、地域交流を通じた取組みにより、地域に根ざし努力されているホームである。
“一期一会”の理念の実現に向け、理事長・管理者・職員が一丸となって取組まれており、今後も更に入居者本人と家族が安心できる場所として相互理解を深めつつ、質の向上に取組まれることを期待したい。

【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>外部評価の結果を課題として捉え、よりよい入居者サービスの一環として理解している。地域に密着したホームを目標に努力が続けられている。</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>自己評価・外部評価に関しては、理事長他、全職員が認識することにより1年を振り返り現状を把握することが必要で、今回の評価結果をもとに改善点等を改めることが期待される。</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>行政・地域包括センター・不知火交番所長・老人会事務局長・民生委員・家族会参加のもと、2ヶ月に1回定期的に開催されている。地域との交流や職員の接遇又外部評価も議題として挙がっているが委員からの要望や発言がまだ少ないようだ。今回の自己評価・外部評価結果を職員及び運営推進会議に提示され、改善へ向けた積極的な議論を期待したい。</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>玄関の意見箱・家族の訪問時の声かけにより要望や意見を聞き、家族の思いに応えるよう努力している。個人記録の中に家族の意見を残し、改善できる事は即事対応とし、その他検討事項については経営者と話し合い、随時家族へ説明している。“白梅の里”便りを毎月発行し、家族へ安心を発信している。</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>食材を地元産とする事で交流を活発とする等、出来る限る地域の中に密着した活動を基本としている。近隣の幼稚園との交流や災害時の避難場所としての開放等地域にとって必要不可欠なホームとなっている。</p>

2. 調査結果（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)
I. 理念に基づく運営					
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	“一期一会”の理念を基本に、ホーム理念3項目と運営方針5項目を掲げ、地域との交流や地域生活の継続と地域との関係強化に努力されている。		
	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	ホーム理念・方針等はホーム内に掲示し日々の規範とし、勉強会を通して共通理解が図られている。		
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	地域での食材の買物や清掃活動への参加・ボランティアの受入れ等地域の人々との交流が図られている。近隣の小中学校との交流も盛んである。台風等は地域の高齢者の避難場所として開放されるなど地域における福祉の拠点として一役を担っている。		
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	外部評価に関し、真摯な取り組みが見られる。その評価を通して入居者処遇を高めるための努力が見受けられる。	○	全職員で自己評価・外部評価の結果を議論し、更なる改善へ向け積極的に取り組んでいただきたい。
	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ヶ月毎の定期的な運営推進会議が開催されているが、委員からの要望・発言はまだ少ないように見受けられる。	○	運営推進会議を意義あるものにするために、具体的なテーマや問題を提議し、意見を得ることが必要と思われる。また、意見や要望を全職員の共通課題として認識され、サービス向上に活かされる事を期待する。

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	<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>	市町村よりアドバイスや指導を受ける等、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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>	家族の訪問時に日常生活ぶりや健康状態を説明したり、「白梅便り」を送付し、家族の安心を得ている。玄関口に意見箱も設置している。金銭管理は毎月家族にチェックしてもらい、信頼へと繋げている。	<input type="radio"/>	遠方の家族にも手紙等での定期的な状況報告により、一層の信頼関係を深められる事を期待する。
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>	「運営推進会議」の中で、家族の意見や要望を聞き、運営へ反映させるよう、努力をしている。又、訪問時にも家族の思いに沿うよう話しかけ、意見や要望を出しやすい雰囲気心がけている。	<input type="radio"/>	更に入居者・家族の意向・要望を聞き、ケアの場面に活かされる事を期待する。
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>	職員の異動後は職員と入居者の交流の時間を設け、不安を与えないよう配慮がなされている。	<input type="radio"/>	職員の異動は、職員及び家族へ事前の説明と理解を得る必要があり、施設長・管理者・職員間のコミュニケーションが密に図られることを期待する。
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>	職員の育成のためホーム内外の研修会への参加の機会が得られている。	<input type="radio"/>	更に継続してホーム内外での研修の機会を確保するとともに個々でのレベルアップに努められる事を期待したい。
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>	グループホーム連絡協議会やブロック研修会等を通じて、質の向上に努めている。研修内容は報告書を通して職員への周知徹底が図られている。		

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)
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	アセスメントで得た情報をもとに、入居者本人の生活習慣を尊重し、家族の協力を得ながら環境変化に少しずつ慣れてもらうよう支援している。		
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	入居者の生活歴や日常の会話などから掃除や洗濯・調理などを職員と一緒にやり、一緒にやってもらう事への感謝の言葉や昔ながらの智恵を授かったりと共に支えあう関係を作っている。		
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					
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	入居者の意向はアンケートや家族の意向を把握することで信頼関係を保ち、個々の思いや希望に沿うよう努力をしている。		
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	センター方式を採用し、本人・家族の意向を聞きプランに反映させ、職員全員でアセスメント・モニタリングを行い職員の意見やアイデアを反映させるよう努力している。		
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	アセスメント・カンファレンスを通して職員間で意見交換を行い、きめ細やかな介護計画の実施と評価を行いモニタリングでの見直しが行われている。	○	更に入居者・家族の要望や意見を大切にしながら、その期間の達成状況が本人の現状にあっているかの見直しを行い、日頃の観察の中で変化の兆しが見られた場合、予防的な対応をしていくための見直し等にも期待したい。

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	状況に応じて自宅を訪問し、入居者の不安を払拭している。時には、不在の自宅を訪問し草取りをすることで入居者の信頼が得られている。		
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」の受診を基本としているが、緊急の場合は家族の同意を得て近医での受診となっている。		
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	過去2名の入居者の看取があり、終末期に対する職員の自信にも繋がっている。医師・家族・職員を交えての話し合いがなされ、医師よりのインフォームドコンセントを通し、適宜ご家族への報告と同意が得られている。		
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	入居者のプライバシーの確保や個人情報の取扱いについて、職員の採用時、ホーム理念や方針とともに研修を行っている。入居者一人ひとりへの声かけや見守りにも十分な配慮が窺われた。	○	職員との話し合いをもとにプライバシーに関してのマニュアル作成が望まれる。
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	入居者の体調・気分配慮しながら、職員の寄り添いと見守りにより、個々のペースでの生活に心がけた支援がなされている。		

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	入居者の嗜好を取り入れ、自家菜園で旬の野菜を提供し、下ごしらえ、調理・後片付け等入居者の能力に応じて職員と共に実施している。入居者・職員一緒に楽しい食事となっている。		
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	入浴時間は入居者の希望により、昼食後より夕食までの時間となっている。露天風呂も楽しめ、設備等も充実している。		
(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	入居者の得意分野や趣味を發揮させるべく、折り紙・習字・編み物等クラブ活動として多くの機会を作っている。又掃除や園芸・散歩等グループでの活動も楽しまれている。		
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	入居者の要望・体調に応じて外出支援が実施となっているが、最近では外出が少なくなっている。	○	個々の行きたい所を把握しながら外出の機会を作っただけ、更に多くの外出支援と計画的な外出等もなされることを期待したい。
(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	玄関の施錠の弊害を理解し、ユニット毎の玄関は片方は過去に無断外出があったことから施錠され、片方だけが使用されている。夜間は防犯上の理由から施錠され、訪問者に関してはインターホーンでの対応となっている。		
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	災害時の避難訓練は全入居者・職員の参加により年1回実施されている。今のところ避難訓練への地域住民の参加は無いが、地域の消防団と防災協定が結ばれている。地域住民の災害時の避難場所としても提供している。	○	運営推進会議を通じ地域の人々の協力体制を確保し、防災訓練に地域からの参加が得られことを期待したい。

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	食事・水分等は自由に提供されているが、症状・病歴により食事摂取量・水分摂取量に医師の意見が重視されることもある。	○	入居者の病状に関して医師から家族に症状を説明をしてもらう必要があると思われる。また、楽しみでもある食事・水分摂取は、その意向を理解されるような説明や入居者が満足した食事となるよう期待したい。
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	白を基調に採光・風通しはもちろんのこと、設備に関しても居心地のよく、使い勝手のよい空間が提供されている。また、草花、観葉植物などで季節感を出し、ゆったり過ごせる空間となっている。季節毎に入居者の意見をもとにレイアウトする等、入居者・職員が一緒になって居心地の良い空間が作り出されている。		
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	馴染みの家具などの持込を依頼しているが、家族からは新品の持ち込みのケースが多いのが現状のようである。入居者によっては位牌や手作りの小物等又インコを飼ったりと自宅生活の延長としての工夫が見られる。	○	継続してご家族に馴染みの物品の必要性を説明され、更に居心地の良い生活空間となることを期待したい。