

# 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	4170300448
法人名	特定非営利活動NPO法人 ひかり
事業所名	グループホーム「なの花」
訪問調査日	平成19年10月30日
評価確定日	平成20年2月13日
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	4170300448
法人名	特定非営利活動NPO法人 ひかり
事業所名	グループホーム「なの花」
所在地	佐賀県鳥栖市桜町1424-7 (電話) 0942-87-8528

評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成19年10月30日	評価確定日	平成20年2月13日

## 【情報提供票より】(平成19年10月5日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 11 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	7人, 非常勤 3人, 常勤換算 7人

## (2) 建物概要

建物構造	木造造り 2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)	2,800~31,000 円	その他の経費(月額)	2,400 円	
敷金	有(100,000 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要(10月5日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	0 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	59 歳	最高	93 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 千鳥会 石橋整形外科
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

要介護度が高い利用者が多いが、一人ひとりの状況を十分に把握し、「優しい心と・温かい手」の理念の下、その人らしい生活の支援に、設立者・管理者をはじめとする職員が一丸となって邁進している姿勢が窺える。近隣地域との関係にも腐心し、季節の行事なども地域とともに実施することで、グループホームへの理解を深めてもらう努力が日常的になされている。

## 【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)
	前回の調査では特に改善すべき課題は挙げられていない。今後は、現状にも満足することなく、今にも増して事業所の多機能性を地域に還元するべく、住み替えの支援等も視野においた対応などを積極的に推し進められることに期待したい。
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)
	職員全員で理念の共有化に努めており、地域への啓発の努力を惜しまない姿勢が窺える。ケア会議において職員全員が意見を出し合い、この一年間の取り組みを振り返り、マンネリ化することなく、「その人らしい生活」の支援を実施している。
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)
	運営推進会議では、活発な意見が出され、出された意見に関しては十分に検討し、実践可能なものから取りかかるように心がけている。また、駅の花壇づくり、季節の行事の開催、地域の行事への参加などを通して、認知症やグループホームの多機能性についての理解を深めてもらうような取り組みを行っており、近隣住民の理解も深まっている。また、市の職員との連携も密にしており、様々な助言をいただいている。今後はホームの機能が社会資源として地域に還元されるよう、行政を巻き込んだ取り組みの一層の充実を期待したい。
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)
	ホーム内に行政相談窓口も含めて明示しており、玄関の見やすいところには意見箱も設置し、気軽な雰囲気づくりに配慮している。毎月の便りは担当職員が自筆で近況報告を行い、家族との信頼関係を築く努力も見られる。今後は、家族アンケートなどを実施し、全ての家族からのご意見を何うような対応を期待したい。
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)
	地域の行事への参加、隣接する施設との協働での行事の実施により、地域住民の理解は深まっている。散歩時の声かけ、畑作業など、日常における関わりも多くなり、緊急時の対応においても近隣住民からの協力が得られる体制づくりが進んでいる。

## 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	地域密着型サービスの意義を職員全員で理解し、民生委員や婦人会、地域住民との連携の下、「いつまでも、自分らしく、ゆったり」と過ごせるように季節ごとの行事を催したり、駅前の花壇造りを通して、地域との交流をはかっている。		
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	毎日の申し送り時やケア会議、ミーティング時等の折に文章化した理念を読み、日々再認識している。		
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	季節ごとの行事の際に地域住民の方にも参加していただき、近隣の保育園・学校・婦人会等の交流も積極的に実施している。また、地域の祭りや敬老会などへも積極的に参加し、地域住民の方々の当事業所への理解を深めていただくようにしている。		
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	ケア会議に諮り、スタッフ全員の意見を聞き、スタッフの意識向上に努めている。		
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	区長、民生委員、婦人会、市の職員も参加し、実施している。その際には、具体的な事項が活発に論議され、その中で出されたことは実践している。		

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)
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	担当者との情報交換を常に行い、行事等にも積極的に参加していただいている。不明な場合は直接出向くなどし、連携をとっている。		
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	家族との連絡は密にしており、毎月文書を送付している。その際には、担当者が必ず利用者一人ひとりの近況報告を自筆で書いている。また預かり金がある場合は、領収書を添付し、金銭の出し入れがわかるようにしている。		
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	ホーム内に行政相談窓口も含め、苦情受付窓口と明示している。意見箱も設置し、家族の面会時には、必ず話を聞くようにしている。	○	家族等が、意見や苦情・不満を言いだし難いことに配慮した、家族等が意見・苦情を表せる機会づくりの一層の充実を期待したい。
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	職員の採用の際は、1日実習などを通して「小規模多機能」事業所の役割、特徴を理解してもらうようにしている。採用後は、職員の質の向上を目指し、個々人の資質を見極め対応していくよう努力している。利用者への影響が最小限になるよう人材確保に努めている。	○	職員の交代は利用者だけでなく家族も不安を持ちやすい部分でもあるので、家族アンケートを実施したり、スタッフ紹介のボードを設けたり、一人ひとりの抱負や紹介などをすることによって、より職員との馴染みの関係を深めるものと期待される。
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	他のグループホームと連携をとり、研修の機会を設けたり、研修の情報を職員に流し、積極的に研修する機会をとるように努めている。		
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	他のグループホームと連携をとり、情報交換を行い、職員の質の向上を図っている。研修会参加後は必ずケア会議時に報告を行い、職員全員で学びを共有するようにし、サービスの質の向上を目指す取り組みが行われている。		

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)
<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 本人が安心して、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	納得して入所していただけるよう、随時見学や一日体験入居などを行っている。個々の意見を尊重し、家族と相談しながら、馴染みの関係を作っていくように努めている。		
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	長い人生経験の中で培われたものを教えていただくという姿勢で、利用者の希望や意見を引き出すような面作りや関係作りを心掛けている。		
<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	介護度の高い入居者が多いため、状況を観察しながら、日々の過ごし方の意向の把握に努めている。申し送りノートを活用し、職員間で情報を共有し、かつ個別に対応できるような体制作りに努めている。		
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	入居者本人や家族の希望を聞きつつ、月2回以上のケア会議やミーティング時にケアの状況について検討し、介護計画に反映するようにしている。介護計画の修正の可否についてのモニタリングを定期的に行い、必要時には本人・家族・関係者と話し合い、現状に即した介護計画の修正ができるようにしている。		
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	介護度の高い利用者が多いため、常に心身の状態を観察し、月2回以上のケア会議やミーティングで検討し、介護計画に反映し作成、実践している。		

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)
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)					
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者への柔軟な支援はもとより、ホーム敷地内でのチャリティや駅前の花壇造りなどを通じて地域との交流を図り、グループホームの多機能性や認知症についての理解を深めてもらうように努めている。		
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					
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	通常は本人・家族が希望するかかりつけ医としているが、急患の場合は24時間対応で夜間でも往診していただけるよう協力医療機関との連携を密にしている。		
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	看取りの指針や終末期の生活のあり方について、家族と共に話し合い、急変時における家族の希望も含めて書類に残している。また、連携医療機関にも対応を依頼し、統一したケアができるようにしている。		
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	プライバシーの確保については職員全員が熟知しており、個人情報保護の取扱いについてもホーム内に掲示している。		
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	個々の生活歴などを十分にアセスメントし、一人ひとりの食事のペースや個別の生活のスタイルを尊重している様子が窺える。		

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>(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	個々人の状況に合わせて、食事の準備、後片付け等を一緒に行い、食事を楽しめるような雰囲気作りにも配慮している。		
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	自分で入浴が出来る方は、時間を問わず入浴していただいている。可能なかぎり、希望する日時に入浴できるよう努めている。		
<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	日々の洗濯物干しや洗濯物のたたみ、お花の水やり、餅つきなど、利用者の知恵や経験を活かし、活躍することが出来るような場面作りを行っている。2ヶ月に一度の誕生会の参加や季節の行事、外出などで気分転換を図ったりしている。		
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	外出希望があった場合は、職員同伴で銀行、近隣のスーパー、散歩等できるような体制を取り支援している。		
<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	日々さりげなく見守りを行い、常に利用者の所在を把握し、一人ひとりのその日の状態を察知することで危険防止・回避に努め、鍵をかけないケアが実践されている。		
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	避難場所・避難経路をホーム内に明示しており、年1回は消防署、近隣地域の協力の下、避難訓練を実施している。利用者の喫煙についても火の管理を徹底するなど、火災が起こらないよう対応している。		

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)
(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	日々の献立は管理栄養士にみてもらい、個々の利用者の状態を把握し、チェック表に摂取量を記録している。これにより食事の形態や量が適切であるかどうか把握し、検討を要する場合はケア会議にて検討している。		
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	共用空間は四季折々の日の光や風が入る工夫がされている。テーブルには季節の花々が置かれ、思い思いにくつろげるような設えである。テレビの音も、耳障りでない程度のBGMとなり、家庭的雰囲気を醸し出している。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	その人の状況に応じて、家族と相談しつつ、畳を敷いたり、思い出の品や馴染みの家具などを置いて、心地よく暮らせる工夫がなされている。		