

# 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	4390200063
法人名	有限会社ラポール新世園
事業所名	グループホームきずなの郷
訪問調査日	平成 20 年 3 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 10 日
評価機関名	特定非営利活動法人 NPOまい

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	4390200063		
法人名	有限会社ラポール新世園		
事業所名	グループホームきずなの郷		
所在地 (電話番号)	〒866-0892 熊本県八代市古閑下町2225 (電話) 0965-35-9880		
評価機関名	特定非営利活動法人 NPOまい		
所在地	〒862-0968 熊本県熊本市馬渡1丁目5番7号		
訪問調査日	平成20年3月6日	評価確定日	平成20年4月10日

## 【情報提供票より】( H20年 3 月 5 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 4 月 15 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	9 人, 非常勤 人, 常勤換算 5 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設 / <u>単独</u>	<u>新築</u> / 改築
建物構造	平屋 造り	
	階建ての	階 ~ 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)	39,520 円	その他の経費(月額)	円
敷金	<u>有</u> 100,000 円		無
保証金の有無 (入居一時金含む)	<u>有</u> 円	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	1,000 円	

### (4) 利用者の概要( 3 月 5 日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.3 歳	最低	68 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	鬼塚外科 久野内科 宮原医院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い敷地に中庭・ベランダがあり、各部屋日当たりもよくハード面の工夫がみられました。利用者の個人計画、実践評価もできており、勉強会も実践されています。初年度で7名の職員入れ替えは気になりますが、穏やかな雰囲気があり、今後に期待します。

## 【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)
	初回 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員で評価項目を検討し、これまでの活動の再確認、振り返りができた。又、今後の活動方向が明確になった。
重点項目②	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) 運営推進会議は2ヶ月に1回開催され意見交換がなされている。事業所行事にもメンバーの参加あり、協力を得られている。
重点項目③	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) 意見箱が設置されている。家族面談時に管理者が意見・苦情を聴き、その都度対応している。又、苦情受付書に記載され、職員のフィードバックシステムができていました。
重点項目④	事業所行事に老人会や地域の方々の参加あり。又、花の苗をくださる方もいるが、日常的な連携はこれからだと認識されている。

## 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 (すでに取り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	開所時に代表・管理者・責任者等で話し合い作り上げられ、事業所内2ヶ所に掲示してある。		
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	理念を利用者・職員の目に付くところに張り利用者のいいところを見ながら理念の浸透に繋がりたいと始められたばかり。		
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	利用者自身は老人会や自治会に入っておられないが、事業所行事には老人会等のメンバーが参加されている。又、となりの家の方から花の苗をもらったりなどの交流はある。	○	近所の方への直接的な声かけはされてなく、今色々な案を模索中との事、今後実現されることを期待します。事業所から地域へ出向いて認知症講座等されることも検討されてみてください。
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	自己評価は職員みんなで考えられ評価されている。	○	初めての外部評価でとまどわれることもあったかと思いますが、今後の改善に役立つよう期待します
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1回開催され、意見交換が行われている。	○	様々な意見をサービス向上に活かしていかれることを期待します。

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	市の担当者とは随時相談がなされ、事業所行事に市の担当者が参加されている。		
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	面会時は必ず、また、状態変化時は随時報告されています。暑中見舞いや年賀状は利用者と一緒にされています。預かり金はしていません。		
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	家族面会時に意見を聞くようにされている。意見等は苦情受付書に記入され振り返りがなされている。苦情処理の意見箱はあるが、入ったことはない。	○	利用者・家族の本音をくみ取るシステムと使いやすい体制づくりを期待します。
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	開設時から1年間で7名の入れ替わりがあっている。利用者のダメージを防ぐためにすぐ近くに住む、施設長、管理者が対応できるようにされている。	○	開所から1年で職員の入れ替わりの激しさのなか、利用者・家族に安心感をあたえる取り組みを学習されたことと思います。その取り組みを今後も活かされることを期待します。
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	外部研修を月1回、県・市の研修会への参加が行われ、内部での月1回の勉強会も開催されている。		
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の勉強会が行われている。	○	勉強会は同業者とよく行われている様子、これを機に交換実習等を計画されるのも必要でしょう。

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、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	体験入所の受け入れ計画はあるが、利用された事がない。見学は随時受けられている。	○	馴染みの関係を作るまでの家族の関わり方や、認知症を家族に理解してもらうことで、関わり方法等ワンポイントアドバイスの的に行っていられることを期待します。
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	手を出す所ださない所、口を出す所出さない所を考えて支援していき、昔取った杵柄で教えられることが多いと御縁で出会った利用者との関係を家族として支えたいといった施設長、管理者の思いは強く感じられる。	○	人として、介護する側だけでなく、支え合う関係を今後も大切にされてください。
<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	利用者の様子や家族からの話で、意向等を把握されるよう努力されている。	○	一人ひとりの利用者・家族の意向を十分にくみ取る姿勢を大切にされることを期待します。
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	ケアプランはケアマネが立案し、ミーティング等でスタッフの意見を聞くようにされている、居室担当の責任者が決められ、ケアプランはすぐに見ることができるよう配置され、スタッフが随時意見を記入されている。		
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	3ヶ月～6ヶ月に1回見直しようにされている。チームの中で見直しが行われ最終的にケアマネジャーがまとめている		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	家族が泊まることできるよう配慮されている		
<b>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</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	入居前からのかかりつけ医に受診され、必要時は職員の受診支援もあっている。		
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	終末期の取り組みは今までない。	○	将来的に終末期ケアも考えていきたいといった思いがあるようです。職員全員で思いや方針を共有され、体制づくりをされることを期待します。
<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	先回りした言葉かけや、トイレ誘導時等の声かけも配慮されている。カルテ等の保管も留意されている。		
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	朝の起床も本人の生活リズムのなかで1時間ほどずらすことがあり、散歩時も見守りをする支援はされている。	○	本人の生活リズムを大切にすることも必要ですが、そのことにとらわれない支援も大切です。

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	利用者のレベルに合わせて準備をされることもあり、介助者が声かけをしながら対応されている。	○	利用者と一緒に食事を摂るという固定的な考えでなく柔軟に対応されているといいでしょう。
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	週3日は必ず入浴できる体制ができ、汚染時は随時されている。夜間入浴はしていない。	○	夜間入浴をしなければならない訳ではなく、高齢者の入浴という事をふまえて支援していく必要があります。
<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	自宅でされていた役割(洗濯物たたみ等)を続けていけるよう支援されている。		
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	隣の施設への散歩、遊びがてらの外出はされている。近所に店がないので車での外出となるため、頻繁には買い物外出はされていない。イベント的な外出支援はない。		
<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	室内に鍵はない。ベランダの窓は安全のため、昼間も施錠されている。夜間のみ玄関の施錠がされている。		
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	隣の有料老人ホームと連携して対応できるシステムとなっている。	○	一時避難場所を職員全員が周知されるといいでしょう。

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	食事づくりは調理師が担当されている。おやつはスタッフと、利用者が一緒にテーブルの上で作ることもある。食事摂取量は毎食時チェックされている	○	一度利用者個々人の水分摂取量を確認されておかれるのもいいでしょう。
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	居間のテーブル等はその時々によって配置がかえられている。ハード面も工夫されている		
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	飾りつけはシンプルにされ、その人が必要なもの、妥当なものを判断して置くようにされている。		