

# 調査報告書

## 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

訪問調査日 調査実施の時間	平成20年4月15日 開始10時00分～終了15時00分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム桃の家 (鹿児島県)
評価調査員の氏名	氏名 腰 高行 氏名 中村 朋美
事業所側対応者	職名 運営者兼管理者 氏名 池田 礼子 ヒアリングを行った職員数 ( 3 )人

### ○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について記入します。

### ○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 2008年4月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県指定第4670600123号
法人名	特定非営利活動法人ケアサポートはんず
事業所名	グループホーム桃の家
所在地	鹿児島県阿久根市山下字前田4452番1 (電話) 0996-72-3751

評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯4-2-6
訪問調査日	平成20年4月15日

## 【情報提供票より】(平成20年3月31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13年 7月20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 12 人、非常勤 8 人、常勤換算	16.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造コロニアル葺き	造り
	平屋 建て	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)	21,000 円	その他の経費(月額)	16,500 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( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	9 名		
要介護3	1 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 88 歳	最低	81 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	内山病院、喜多医院、脇本病院、あくね歯科医院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、海岸線を走る3号線から山間部にはいった集落の中にある。事業所は一般の通所介護事業所とこのグループホームがあり、いずれも単独型である。地域の農家などと交流があり、地域の中によく溶け込んだホームである。運営者は管理者を兼ねており、職員との関係も良好で、職員を育てるという意欲が強い。利用者が自分のペースで自分の暮らしをしているホームである。

## 【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)
	使い慣れた物品のホームへの持込など、職員とよく検討を行い改善されている。
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)
	自己評価及び外部評価の意義を職員に説明して理解のうえ、評価表をスタッフにコピーして配布し、職員が自己評価を行っている。改善点についても業務日誌や定例研修会で話し合っており、改善するように取り組んでいる。
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)
	定期的開催され、議事録もしっかり整理されている。評価の報告と改善への取り組みも討議されている。また、会議では認知症の理解への取り組みや、家族の不安解消の討議がなされ、有意義な取り組みとなっている。
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)
	家族との意見の反映については、要望はその都度改善に向けて話し合っている。苦情は、なかなかあがってこないが、苦情はないという認識ではなく、家族会や運営推進会議で発言の機会を設け、出された意見には職員会等で検討が行われている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域とは、ふれあいの場があり、利用者も職員も地元の人々と交流することに努めている。集落の分担を担って、協力しているいろいろな行事に参加している。日常生活についても近隣の理解がある。

## 2. 調査報告書

(  部分は重点項目です )

主任調査員 腰 高行 / 調査員 中村 朋美

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項目	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	運営理念として、利用者との関係について職員の心構えの理念と、ケアの理念として、地域の中での暮らしをささえる理念がつくりあげられている。		
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	スタッフは全員認識しており、ケアの理念が実践されているかどうか毎日の業務日誌等で確認している。事務所やユニットに掲げ、朝のミーティングでも確認合っている。		
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	地域とは、ふれあいの場があり、利用者も職員も地域の一員として交流がある。集落の分担を担って、協力していろいろな行事に参加している。日常生活についても近隣の理解があり、地域との一体感がある。		
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	職員が自己評価及び外部評価の意義を理解したうえで、評価表をスタッフにコピーして配布して自己評価を行っている。改善点についても業務日誌や定例研修会で話し合っており、改善するように取り組んでいる。		
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カ月に1回開催され、議事録もしっかり整理されている。評価の報告と改善への取り組みも討議されている。また、会議では認知症の理解への取り組みや、具体的な家族の不安解消の討議がなされ、有意義な取り組みとなっている。		

グループホーム桃の家

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項目	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	開設時から、市から必要な情報の提供を受けている。資料提出や調査報告など、管理者はできるだけ市に足を運び、指導を受けるようにしている。		
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	暮らしぶりについては、面会時や手紙やファックスなどの通信で、知らせている。金銭についても管理され、定期的に家族に報告、確認されている。		
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	家族との意見の反映については、要望はその都度改善に向けて話し合っている。苦情は、なかなかあがってこないが、苦情はあるという認識で、家族会や運営推進会議で発言の機会を設け、出された意見には職員会等で検討が行われている。		
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	2ユニットで馴染みの支援ができるように配慮している。退職による職員の交代では、利用者の支援に支障がないようにケアの状況を徹底して引継ぎ申し送りをしている。		
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	内部研修は、全員参加で充実している。運営者は、外部研修も積極的に参加させ、職員を育てるという意欲が強い。		
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	グループホーム地区連絡協議会に参加して、情報交換の場を設けるとともに、県内同業者との視察や相互訪問をしている。自分たちのいい面や反省する点などが職員のケアに役立っている。		

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項目	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	利用者のペースでの生活により、馴染みやすいようにしている。24時間その人にあわせたパーソンセンタードケアにより納得し、安心できるように支援している。		
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	生活歴を通して、人形づくり・折り紙、他の人へのかかわり方など利用者から教わっている。職員と利用者は、お互い認め合い支えあう関係が築けている。		
<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	ストレートに言葉に出さない利用者や顔に出す利用者など、毎日のかかわりから把握するように、できるだけ配慮をしている。希望や意向についても記録に残し、実現するように努めている。		
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	利用者のニーズとその対応について、本人家族と話し合い、またスタッフ間での協議で介護計画を作成している。		
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	変化が生じた場合、ミーティングや業務日誌で情報を交換して、新しい計画を作成している。変化の少ない利用者の見直しが長期間となっている。		各利用者について、定期的な見直しが望まれる。

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項目	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	医療連携体制など24時間の健康管理ができています。通院の支援や一時帰宅、墓参りやレジャーなど柔軟に支援している。		
<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	本人や家族も納得したうえで、ほとんどが同じかかりつけ医となっており、定期的な往診がされている。その他のかかりつけ医に対してもスタッフが受診の支援をされており、適切な医療を受けられるようにしている。		
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	入所時や早い段階で医師が家族に説明し、同意確認書をとっている。ほとんどの家族が終末期をこのホームで送ることを望んでいる。		
<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	就業規則に規定して、個人情報の管理について、職員に確認をとっている。職員によるプライバシーの侵害や誇りを傷つける対応はない。支援においても、カーテンやスクリーンを利用して見えないようにするなどの注意をしている。		
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	職員の作業のペースではなく、利用者が居心地よい時間の流れにしている。食事も本人の意向を尊重して、昼食のみ同時にしているが、朝夕は自由にとっている。また、買い物や散歩も本人の意向にそって支援している。		

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項目	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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	職員と利用者で盛り付け、片付けや皿洗いなどを行っている。職員も一緒に食べながら、利用者にとって食事が楽しみなものとなるように支援している。		
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	実態としては、2ユニットで決められた日となっているが、利用者の希望で長風呂や好みの温度に対応したり、入浴順に配慮してゆったりした入浴ができるようにしている。風呂嫌いも徐々に改善する支援をしている。		
<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	毎日の掃除、洗濯物干したたみ、食事の準備など、個々に応じた役割や、鶏の世話や音楽教室などの楽しみごと、定期的な散歩や買い物などの気晴らしを支援している。		
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	希望にそうことで、落ち着くという方針のもと、希望に応えるかたちで、できるだけの外出支援をしている。		
<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	鍵をかけることの弊害を理解して、施錠しないのが原則である。		
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	火災については、地域の消防団の協力で定期的に訓練を行っている。自動火災通報装置に近隣11箇所に自動通報されるように協力体制が取れている。災害備蓄についても配慮されている。		

グループホーム桃の家

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項目	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	職員の管理栄養士が1日のカロリー摂取量、食事量、水分摂取量を管理して、適正な支援をしている。		
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	居室やリビングの光量の調整、居室の足元灯、バリアフリーへの配慮や飾り、広々とした空間など落ち着いた共用空間である。		
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	本人の気に入ったものが持ち込まれている。電話も持ち込まれており、自分の部屋という居室の配慮がされている。		