

# 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

理念に基づく運営	項目数	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
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
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
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	4670103441
法人名	有限会社 エムエー企画
事業所名	グループホーム ほのぼの家族の里
訪問調査日	平成 20 年 7 月 10 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 11 日
評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会

### 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

作成日平成20年7月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4670103441		
法人名	有限会社 エムエー企画		
事業所名	ほのぼの家族の里		
所在地 (電話番号)	鹿児島市吉野町6013-1 (電話) 099-295-8680		
評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会		
所在地	鹿児島市城山一丁目16番7号		
訪問調査日	平成20年7月10日	評価確定日	平成20年8月11日

## 【情報提供票より】20年7月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 7 月 10 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 9人・非常勤 10人	常勤換算19人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	造り
	2階建て	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)	25,500 円	その他の経費(月額)	管理費 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	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 4名 名	女性 14名 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名
要介護3	10 名	要介護4	2 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢	平均 87 歳	最低 79 歳	最高 95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 明輝会 内村川上内科
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鹿児島市郊外の高台にある為に、晴れた日には錦江湾や遠く開聞岳を望むことができ、ホームの入り口には梅檀の木が大きく根を張り空に向かって枝を広げており、自然に囲まれて穏やかに暮らせるホームである。ホーム長を始めとして管理者と職員は運営理念に基づいた支援を心がけている。利用者の自由と尊厳を大切にする為に、利用者の意見交換会を毎月1回開きさまざまな要望に応えられるように努力しており、地域と触れ合いながら生活できるように、広い芝生の庭を地域の方々には開放しフリーマーケットを開催するなど、職員のアイデアを生かし利用者と共に楽しみながら和気あいあいと生活している様子が窺え、ほのぼのとした家族のつながりが見えるホームである。

## 【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) 4点あり、地域とのつきあいについては、町内会の加入は法人とみなされ加入の許可が下りない事情にあるが、隣近所とのつきあいは交流を深めている。家族等への報告については利用請求書の中に職員異動の内容などを報告するように改善している。栄養摂取については、栄養バランス等の研修に参加して、改善にむけて取り組み中である。災害対策については、消防署の指導の下避難訓練を行ったが、備蓄に関しては改善に向けて取り組みを行うところである。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の意義や目的について運営者と管理者は職員全員に説明し、評価項目一つ一つを全員で確認しあい実施してきた。この評価を通してもう一度、運営理念の利用者にとつての自由とは何か、尊厳とは何か、を考える良い機会となり、理念に基づいたケアについて再確認することでサービスの向上につながる事を期待します。
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) 2ヶ月に一回、地域代表として民生委員、町内会長、家族代表、利用者代表、地域包括センター職員、運営者が参加して行われている。討議内容については、利用者の様子や事業所の行事内容についてなどを報告し、自己評価や外部評価の結果についても報告している。地域代表からは、地域の行事についての情報を得たりして、今度あるマラソン大会に路上にて応援してみたらどうかと提案があり検討中である。
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) 事業所内に苦情・相談受付に関する掲示を行い、介護相談員の来所日を知らせるなど配慮している。運営推進会議には多くの家族が参加しており、利用者の健康状態をしりたいという要望があったので、介護記録用紙をコピーして渡したり、面会時に家族に記録をお見せするなど、家族の意見や要望を運営に反映させている。
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) 地域の夏祭りに参加したり、小学校の運動会やバザー、中学生の職場体験の受け入れなどを行うと共に、広い芝生の庭を地域に開放しフリーマーケットを開催し地域の方に来ていただくなど地域との交流に務めている。

## 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					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	開設当初より地域の方々の協力を得ながら利用者の自由と尊厳を大切にすることを旨とした運営理念を作り上げている。		
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	朝礼やミーティングの場で理念についてとりあげ確認すると共に日々のサービスに反映するように意識づけを行っている。 職員の業務の流れで動くのではなく、利用者のしたい事を支援するように、利用者の立場にたったケアを行うように管理者は職員を指導している。		
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	事業所を法人とみなされ町内会への入会ができない状態であるが、運営推進会議で町内の行事の情報を得て、参加できるものには参加している。小学校の運動会やバザーへの参加、中学校の職場体験の受け入れ、広く大きな芝生の庭を開放して、地域の方々に参加をよびかけ出店してもらったフリーマーケットなど、交流を重ねている。		
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	運営者と管理者は評価の意義と目的を全職員に説明し、ユニットごとに評価項目一つ一つを職員と管理者で確認し自己評価を作り上げている。前回の評価を活かし近隣所との付き合いを深め、職員の移動も家族に知らせ、消防署の指導の下避難訓練を実施する等、改善に取り組んでいる。		
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ヶ月に一回、利用者代表、家族代表、町内会長、民生委員、包括支援センター職員、運営者と管理者が出席して行われている。事業所での利用者の様子や行事報告、外部評価の結果報告等行い、地域代表から町内会の行事予定の情報を得たりしている。町内会長より町内のマラソン大会では沿道に立って応援したらどうかという意見があり、検討中である。		

鹿児島県 グループホームほのぼの家族の里

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	利用者の空き情報や、他のグループホームの情報交換をしたり、介護相談員の受け入れを行い、利用者の化粧を手伝う支援をおこなったらどうかというアドバイスを受け、朝食後に職員が対応するようになった事など、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	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合わせた報告をしている	利用者ひとり一人に対して申し送りノートがあり、担当者が日々の様子を書き込んでおり、面会時には家族に見てもらおうようにしている。毎月の利用請求書の中に事業所便りや、職員異動の内容などを入れ報告している。		
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	事業所内に意見箱の設置や、苦情・相談の受付に関する掲示を行っている。運営推進会議には多くの家族のかたが参加され、日々の健康状態が知りたいという要望があり、介護記録を一ヶ月分コピーして渡すようにし、面会時にバイタル記録をお見せするようにして、意見を運営に反映させている。		
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	新人職員に対しては全職員でフォローする体制が整っている。業務も直接的介護(ふれあう)を優先し、利用者との馴染みの関係づくりを行ってから、3ヶ月後ぐらいをめどに夜勤を行う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	毎月一回ユニットごとにテーマを決めた勉強会を行っている。外部研修については、職員やパートでも希望すれば研修にいけるようになっており、研修後報告書を提出し職員全員で共有している。		
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	管理者と職員は地域のグループホームとの勉強会や交流を通して、歩行が不安定な利用者の安全を考えて、動くとき鈴が鳴るようにベッドに取り付けるなど、他のグループホームの良い点を取り入れることでサービスの質の向上に繋げている。		他のグループホームとの交流などは行われており、良い点を学びあっているが、更に職員同士の相互訪問などを進めることで、自分のホームの良さを再発見でき、ケアの技術の向上、サービスの質の向上に繋が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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>1. 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</p>	<p>入居前相談時には家族と本人に来所してもらいホームの様子を見ながら、事業所の雰囲気を感じてもらえるように配慮している。希望者には体験入居も実施しており、職員や他の利用者とも徐々に馴染みながら安心して生活できるように取り組んでいる。</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>日々の関わりの中で職員はさりげなく利用者の得意分野で力を発揮してもらえるような場面作りをしている。調理の仕方を教えて貰ったり、餅つき、野菜作り、草むしりなど手伝ってもらったり、敬老会やフリーマーケットでアドバイスを頂くなど、支え合う関係を築いている。</p>		
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>日々の利用者との対話、表情や言動から思いや意向の把握に努めている。また、月に1回利用者の意見交換会をおこなっており、「新茶の季節だから新茶が飲みたい」「海水浴に行ってみたい」などさまざまな意見や要望を聞くようしている。意思疎通の困難な方は、連絡帳を活用し家族の意見をふまえて本人本位に検討している。</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>事業所独自のアセスメントシートを作成し、毎月カンファレンスを行い、本人の希望や家族の意見も取り入れた介護計画を作成している。退院後の介護計画については、看護師の意見も取り入れている。</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>3ヶ月に1度は介護計画の見直しを行っており、利用者の状態の変化、ニーズの変化に対応した介護計画を作成している。緊急の場合は必要に応じて見直しを行っている。</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	医療連携体制をいかして健康維持につとめており、定期的に往診にも来てもらっている。また、利用者・家族の状況や要望に応じて通院介助、移送サービス、手続き代行などの支援を行っている。		
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	入居時に本人・家族と十分な話し合いのもとかかりつけ医を決定している。職員が通院介助を代行した場合には、病院からの情報伝達がなされケアプランに活かしている		
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	「重度化した場合の対応に関する指針」を作成し、事業所が対応し得るケアについて家族に説明したうえで、家族からの同意書を得ている。職員にも月1回の合同ホーム会で重度化や終末期に向けたケアについて説明する機会を設けている。		
. 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	利用者のプライドを傷つけたり、プライバシーを損ねないような言葉遣いや声かけの仕方をミーティングで繰り返し学習したり、不適切な場面があればその場で指導するようにしている。		
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	朝、庭でラジオ体操をしているが出たくないという方はそのまま休んでいたり、散歩に行きたい方は散歩したりしている。基本的な1日の流れはあるが、起床時間、食事時間入浴時間などその人のペースに合わせている。		

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)
(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	利用者の力量に応じて、下ごしらえや配膳・下膳など職員と一緒にやっている。毎月、個別で一人か二人を決めて外食に連れて行き楽しんでいる。うどんやそばが人気があり美味しく食してもらっている。		
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	入浴日や時間・回数など利用者ひとり一人の希望にあわせて対応している。入浴を拒否される利用者には、声かけを工夫したり、次の日にしたりと無理強いしないようにしている。近くの特養で地域に開放している足湯に行くこともある。		
(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	行事がある時にふくれ菓子やクッキーを焼いたり、野菜作り、掃除を手伝ったり、ゴミ出しに行ったり、友達と一緒に買い物に行ったりと利用者の楽しみごとや役割の場面作りをして、張り合いのある生活ができるように支援している。		
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	利用者の希望に応じて散歩や買い物の外出支援を行っている。職員が薬を取りにいくときに利用者も一緒にドライブを兼ねて行くこともある。天気の良い日は庭でお茶を飲んだりして、外気浴を楽しんでいる。		
(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	鍵をかけないことの大切さを理解しており、利用者の外出傾向に早く気づき、制止せずに見守るケアを実践している。日中、玄関には鍵をかけずに鈴をつけることで、外に出ても分かるように配慮している。		
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	年2回避難訓練を消防署の指導の下に行っており、緊急避難時の協力要請を近隣住民へお願いしている。夜勤をする職員については救命救急士の講習を受講し証明書をもっている。		避難訓練については、消防署の協力をお願いし指導していただき改善されたが、備蓄に関しては、これから検討していくところなので期待します。

鹿児島県 グループホームほのぼの家族の里

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	1日1500kcal、水分量1000mlを目標にチェック表を作成し全職員が把握できるようにしている。勉強会で高齢者の栄養摂取やバランスについて学ぶ機会を設け、献立作りに生かしている。		
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	台所と一続きとなっている居間には、食卓、ソファ、テレビが置かれ、食事作りの様子や、美味しそうな料理のにおいを感じながら過ごせる空間となっている。壁には手作りの大きな日めくりカレンダーがあり、季節の草花や装飾品を飾り、窓からは心地よい風が入り、生活感、季節感を感じて過ごせるように工夫している。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	備え付けのベットと小さなタンス以外は利用者の使い慣れたテーブルと椅子、ソファ、ドレッサーなどが持ち込まれ、自分で作った暦や家族の写真、位牌などが置かれ、居心地よく過ごせるようにしている。		