

(様式5)

# 調査報告書

|         |                         |
|---------|-------------------------|
| 訪問調査日   | 平成 20年 9月 30日           |
| 調査実施の時間 | 開始 10時 00分 ~ 終了 15時 30分 |

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| 訪問先事業所名<br>(都道府県) | グループホーム 玉里<br>( 鹿児島県 ) |
|-------------------|------------------------|

## 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  |

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| 評価調査員の氏名 | 氏名 山下 賀子                             |
|          | 氏名 中村 朋美                             |
| 事業所側対応者  | 職名 施設長 管理者                           |
|          | 氏名 桑波田 美知子 川崎 富美子<br>ヒアリングを行った職員数 4名 |

**※記入方法**

- 「取り組みの事実」欄は、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ください。
- 「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に○をつけてください。

**※項目番号について**

- 外部評価項目は30項目です。
- 「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。
- 「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

**※用語について**

- 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む。(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。  
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

(別紙4)

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 20年10月12日

## 【評価実施概要】

|       |                                     |       |             |
|-------|-------------------------------------|-------|-------------|
| 事業所番号 | 鹿児島県指定 第4670103482号                 |       |             |
| 法人名   | 医療法人 友志会                            |       |             |
| 事業所名  | グループホーム 玉里                          |       |             |
| 所在地   | 鹿児島市玉里団地2丁目5-1<br>(電話) 099-220-3115 |       |             |
| 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   | 鹿児島市星ヶ峯4-2-6                        |       |             |
| 訪問調査日 | 平成20年 9月30日                         | 評価確定日 | 平成20年10月31日 |

【情報提供票より】 (平成 20年 9月 15日事業所記入)

### (1) 組織概要

|       |                  |                      |       |
|-------|------------------|----------------------|-------|
| 開設年月日 | 昭和・平成 16年 1月 14日 |                      |       |
| ユニット数 | 2 ユニット           | 利用定員数計               | 18 人  |
| 職員数   | 15 人             | 常勤 10人, 非常勤 5人, 常勤換算 | 12.7人 |

### (2) 建物概要

|      |       |        |
|------|-------|--------|
| 建物構造 | 鉄骨    | 造り     |
|      | 3階建ての | 2～3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                  | 有( )円 (無)    |                |           |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | 有( )円<br>(無) | 有りの場合<br>償却の有無 | 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 (H20年 9月 15日現在)

|       |        |        |        |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者人数 | 18名    | 男性 3名  | 女性 15名 |
| 要介護1  | 4名     | 要介護2   | 3名     |
| 要介護3  | 7名     | 要介護4   | 2名     |
| 要介護5  | 2名     | 要支援2   |        |
| 年齢    | 平均 84歳 | 最低 76歳 | 最高 96歳 |

### (5) 協力医療機関

|         |                 |
|---------|-----------------|
| 協力医療機関名 | 桑波田内科 永田外科 大坪歯科 |
|---------|-----------------|

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは利便性の高い住宅街に位置し、スーパーや商店街・公園も近くにあり、近所への買い物や散歩も日常的に行われている。また医療法人を母体としており、医療面のバックアップ体制も充実している。施設長は「食」に関する意識が高く、食材や栄養バランスに留意して入居者の健康管理を行っている。職員は「目配り、気配り、心配り」を大切にされたケアを心がけている。入居時に長年飼っている猫と一緒に暮らせるよう配慮するなど、入居者が安心して生活できるように見守りながら支援している。

|       |   |
|-------|---|
| 重点項目① | 前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)  |
|       | 運営推進会議、市町村との連携、地域との交流、研修の充実、通院の支援等は積極的な取り組みがなされ改善されている。   |
| 重点項目② | 1. 評価結果概要表  |
|       | 管理者・職員は自己評価の意義を理解し、全職員で自己評価を行い、自らのケアを振り返る契機とし改善に向けた取り組みが行われている。   |
| 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)  |
|       | 民生委員や地域包括支援センターの職員も参加し、地域の老人会の情報などの意見が出され、老人会で気軽にホーム見学ができるよう計画したり、電話で介護相談を受けるなど積極的な取り組みが見られる。             |
| 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)   |
|       | 行事の時や面会時に、家族等から何でも話してもらえるよう積極的に声かけを行っている。家族会で出された要望に対しては職員で話し合っ、対応策について家族に報告しながら運営に反映させている。               |
| 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)  |
| 重点項目④ | 町内会の夏祭りに参加したり、地域の中学校の体験学習や専門学校生の実習の受け入れを行っている。地域の方より花や野菜・手作りのお菓子の差し入れがあったり、日常的に近くの商店街を利用して地域との交流を大切にしている。 |

## 2. 評価結果（詳細）

| 外部評価                         | 自己評価 | 項目  | 取り組みの事実<br>(実施している内容・実施していない内容)  | ○印<br>(取り組みを期待したい項目) | 取り組みを期待したい内容<br>(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>           |      |   |  |                      |                                  |
| <b>1. 理念と共有</b>              |      |   |  |                      |                                  |
| 1                            | 1    | ○地域密着型サービスとしての理念<br>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                  | 開設時より「目配り、気配り、心配り」を大切にされたケアと「あなたと家族の絆を地域の中で大切に支えていきます」との、住み慣れた地域で安心した暮らしを支援するための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<br>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                                     | 理念は室内に掲示するとともに、施設長や管理者は、毎朝のミーティング時に理念に基づく運営方針やケアの方法を具体的に職員に話している。また気づきを大切に、日々のケアに反映するよう取り組んでいる。          |                      |                                  |
| <b>2. 地域との支えあい</b>           |      |   |  |                      |                                  |
| 3                            | 5    | ○地域とのつきあい<br>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               | 町内会の夏祭りに参加したり、地域の中学校の体験学習や専門学生の実習の受け入れも行っている。地域の方より花や野菜・手作りのお菓子の差し入れがあったり、日常的に近くの商店街を利用して地域との交流を大切にしている。 |                      |                                  |
| <b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b> |      |   |  |                      |                                  |
| 4                            | 7    | ○評価の意義の理解と活用<br>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                 | 管理者や職員は自己評価の意義を理解し、自己評価を全職員で行い、改善項目についても自己の振り返りを行いながら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<br>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 | 民生委員や地域包括支援センターの職員も参加し地域の老人会等の意見が出されている。老人会で気軽にホーム見学ができるよう計画したり、電話で介護相談を受けるなど積極的な取り組みがみられる。              |                      |                                  |


| 外部評価                   | 自己評価 | 項目   | 取り組みの事実<br>(実施している内容・実施していない内容)   | ○印<br>(取り組みを期待したい項目) | 取り組みを期待したい内容<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|------------------------|------|--|---|----------------------|----------------------------------|
| 6                      | 9    | ○市町村との連携<br>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                               | 運営推進会議以外に、市の担当者に入居者の相談を行っている。年1回の介護相談員も受け入れている。   |                      |                                  |
| <b>4. 理念を実践するための体制</b> |      |  |   |                      |                                  |
| 7                      | 14   | ○家族等への報告<br>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                              | 面会時に近況報告をしたり、本人用のアルバムを作成し見てもらっている。また行事は送付したり、入口のボードに掲示して案内している。金銭管理については領収書を送付したり、面会時に手渡して報告している。 |                      |                                  |
| 8                      | 15   | ○運営に関する家族等意見の反映<br>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                                | 行事の時や面会時に家族の意見や要望等何でも話してもらうよう働きかけている。家族会での要望は職員で話し合い、対応策を家族に伝える等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<br>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 | 原則的には各ユニット間の職員を固定化し、顔馴染みの職員によるケアを心がけている。  |                      |                                  |
| <b>5. 人材の育成と支援</b>     |      |  |   |                      |                                  |
| 10                     | 19   | ○職員を育てる取り組み<br>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              | 運営者は職員育成の重要性を認識し、職員の希望する研修に交代で参加させ、伝達講習を行っている。資格取得の支援も行っている。医療問題や介護に関する映画を鑑賞推進する取り組みも行っている。       |                      |                                  |
| 11                     | 20   | ○同業者との交流を通じた向上<br>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    | 市のグループホーム連絡協議会に加入し研修への参加を行い、隣接地にできたグループホームとの交流を図りながらサービスの質の向上を図っている。                              |                      |                                  |

| 外部評価                                  | 自己評価 | 項目  | 取り組みの事実<br>(実施している内容・実施していない内容)  | ○印<br>(取り組みを期待したい項目) | 取り組みを期待したい内容<br>(すでに取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>           |      |   |  |                      |                                  |
| <b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>      |      |   |  |                      |                                  |
| 12                                    | 26   | ○馴染みながらのサービス利用<br>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、場の雰囲気に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 | 入居の希望があったら、事前に本人や家族の意向を聴取して、ホームの説明を行っている。ホームの雰囲気に馴染めるように見学してもらいお茶の時間に懇談したり、また体験入居を行いながら、安心して利用できるよう支援している。 |                      |                                  |
| <b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>      |      |   |  |                      |                                  |
| 13                                    | 27   | ○本人と共に過ごし支えあう関係<br>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                        | 入居者にそば打ち・ようかん作り・料理等を教えてもらいながら一緒に作っている。また昔の風習を聞いたり、入居者の背景や場面に応じた対応を行いながら、一緒に支え合う関係を築いている。                   |                      |                                  |
| <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>    |      |   |  |                      |                                  |
| <b>1. 一人ひとりの把握</b>                    |      |   |  |                      |                                  |
| 14                                    | 33   | ○思いや意向の把握<br>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  | 家族からの情報や、日々の生活の中で意向や希望を聞きながら、自分で選択できる場面を作っている。本人の思いを大切に、個別に応じた支援を行っている。                                    |                      |                                  |
| <b>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</b> |      |   |  |                      |                                  |
| 15                                    | 36   | ○チームでつくる利用者本位の介護計画<br>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         | 本人・家族の意向や希望を聞いたり、職員の気づきや意見を参考にしながら、個別に応じた具体的な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<br>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     | 6ヶ月に1回定期的見直しを行っている。状況変化時は随時話し合いをもち介護日誌に記入し、申し送りノートで伝達しながら日々の見直しを行っている。                                     |                      |                                  |

| 外部評価                               | 自己評価 | 項目  | 取り組みの事実<br>(実施している内容・実施していない内容)   | ○印<br>(取り組みを期待したい項目) | 取り組みを期待したい内容<br>(すでに取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<br>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                             | 家族と話し合いながら、本人の意向にそった通院の支援を行ったり、自宅迄の外出に付き添う等柔軟に対応し、個々の満足度を高めるよう努力している。   |                      |                                  |
| <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<br>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              | 入居者及び家族が希望するかかりつけ医となっており、通院介助も行っている。同敷地内にある医療機関は24時間受診可能で、往診を含め適切な医療を受けられる体制にある。                              |                      |                                  |
| 19                                 | 47   | ○重度化や終末期に向けた方針の共有<br>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 | 入居時に「身体の状態が重度化した時の対応について」の説明を行い、同意書にサインをもらっている。重度化した場合はそのつど家族や医療関係者で話し合いをもち、方針の共有化を行いながら本人・家族の希望に応じた支援を行っている。 |                      |                                  |
| <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<br>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                          | 運営者は入居者のプライバシー確保の重要性に留意し、職員の誓約書をもっている。日々のケアの中で、自尊心を大切に声かけや対応の仕方を職員に指導している。                                    |                      |                                  |
| 21                                 | 52   | ○日々のその人らしい暮らし<br>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            | 入居者の健康状態やその日の気分を大切に食事や入浴時間をずらしたり、散歩・外出の支援をする等、本人のペースに合わせ柔軟に対応している。  |                      |                                  |

| 外部評価                                 | 自己評価 | 項目  | 取り組みの事実<br>(実施している内容・実施していない内容)   | ○印<br>(取り組みを期待したい項目) | 取り組みを期待したい内容<br>(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<br>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    | 献立は入居者の希望を聞きながら1日分ずつ立てている。利用者のできることを支援しながら、食事を共に楽しんでいる。                             |                      |                                  |
| 23                                   | 57   | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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   | 毎朝、健康状態を把握し対応の工夫を行い、入浴が楽しめるように支援している。入居者と職員と一緒に入浴する試みも行っている。                        |                      |                                  |
| <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<br>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 | 入居者の生活歴や趣味を考慮しながら、園芸・食器洗い・掃除・洗濯物たたみ・猫の世話等一緒に行ったり、カラオケや紙芝居等を楽しんでもらうよう支援している。         |                      |                                  |
| 25                                   | 61   | ○日常的な外出支援<br>事業所の中だけで過ぎず、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                     | ホーム周辺や公園の散歩、畑へ花や果物を取りに行くことが楽しみのひとつとなっている。商店街での買い物その他、外食や夏祭り・花見・水族館等への外出の機会も多く設けている。 |                      |                                  |
| <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<br>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          | 職員の見守りと気配りを重視し、日中は玄関の鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。   |                      |                                  |
| 27                                   | 71   | ○災害対策<br>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      | 防災訓練を実施し、火災時の避難方法を検討して、近所の方や母体施設からの応援体制を得られるよう働きかけている。台風に備えての水や食料の準備はできている。         |                      |                                  |

| 外部評価                              | 自己評価 | 項目  | 取り組みの事実<br>(実施している内容・実施していない内容)   | ○印<br>(取り組みを期待したい項目) | 取り組みを期待したい内容<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|-----------------------------------|------|---|---|----------------------|----------------------------------|
| <b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b> |      |   |   |                      |                                  |
| 28                                | 77   | ○栄養摂取や水分確保の支援<br>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                                   | ホーム内でメニューを検討し、栄養バランスに配慮している。食事摂取量、水分は記録し把握している。水分は1日1,500mlを目安に支援している。                                      |                      |                                  |
| <b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>    |      |   |   |                      |                                  |
| <b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>            |      |   |   |                      |                                  |
| 29                                | 81   | ○居心地のよい共用空間づくり<br>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 | 一階の玄関は鉢植えの花が置かれ居間にはソファがあり入居者は自由に過ごしている。転落防止用の窓も工夫されている。室内は明るく季節の花や絵が飾られて、居心地よく過ごせるよう工夫されている。                |                      |                                  |
| 30                                | 83   | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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                    | 各居室は個性的で、テレビや位牌・観葉植物など好みのものを配し、ペットを飼ったりしている。夫婦の入居者は2つの部屋を自由に使い分けて、落ち着ける場を作るなど、それぞれの入居者が安心して暮らせるよう配慮がなされている。 |                      |                                  |

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。