

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	4390200014
法人名	有限会社のぞみ
事業所名	グループホーム八代のぞみ
訪問調査日	平成 20 年 11 月 10 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 2 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	4390200014
法人名	有限会社のぞみ
事業所名	グループホーム八代のぞみ
所在地 (電話番号)	869-4704 熊本県八代市千丁町古閑出421-16 (電話) 0965-46-1180

評価機関名	特定非営利活動法人 NPOまい		
所在地	熊本市馬渡1丁目5番7号		
訪問調査日	平成20年11月10日	評価確定日	平成20年12月2日

【情報提供票より】(20年10月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 6 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	4.2

(2) 建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	木造平屋	造り
	1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)	22,500 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(30,000 円)	有りの場合 償却の有無	退去後の居室修理及び 清掃料	
食材料費	朝食	260 円	昼食	370 円
	夕食	370 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(10月18日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	1名	要介護2	2名		
要介護3	2名	要介護4	2名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.5 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	宮城循環器内科医院 上野歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>1. 静かな田園風景が事業所からも見渡せ、四季の移り変わりを肌で感じる事が出来る環境にあります。地域での地域密着の理解が深まるよう、根気よく取り組まれています。このことが地域への信頼へと発展しつつあります。</p> <p>2. 管理者の粘り強さと職員の努力が業務の改善へ繋がっています。今後は本人・家族・地域・職員全員参加の事業運営、ケアの質の向上が期待される事業所です。</p>

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	<p>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)</p> <p>前回の評価を受け様々な課題を改善計画シートを作成し取り組まれています。地域における行事への参加や事業所での意見交換会が行われ意見が出やすいシステムを作られました。市町村とも連携され身体拘束排除にむけた取り組みがなされています。又苦情対応の仕組みや看取りのマニュアル作りなどにも取り組まれました。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>全員で自己評価を行うことで、前回の評価の見直しや今後の改善課題への取り組みなどサービスの質の向上にむけ努力されています。</p>
重点項目 ②	<p>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)</p> <p>運営推進会議は2ヶ月に一回開催されています。市町村、民生委員や地区代表の方々も参加され、地区の情報交換や今後の事業所運営にいかされていますが、家族代表の参加が一度もなく今後は家族代表が出席される体制を作られることが期待されます。</p>
	<p>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)</p> <p>苦情対応方法を家族に説明され、意見も述べられるようになっていきます。苦情内容も全職員で検討されるようになっていきます。又、出た意見は支援計画に反映する取り組みがされていますが、今後言えない人の意見を吸い上げる工夫がなされるでしょう。</p>
重点項目 ③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>毎日の清掃活動を通じて近所の方と日常的な挨拶をかわすよう意識的にされています。子ども会や敬老会の行事に事業所として参加するよう心掛けておられますが、入居者の積極的な参加支援はないようです。今後入居者を巻き込んだ地域活動への取り組みを期待します。</p>
重点項目 ④	

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)
I. 理念に基づく運営					
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	安心と尊厳という理念が作り上げられている。	<input type="radio"/>	基本的な理念を、細かい具体的な内容にしたいとの管理者の思いがあり。今後の取り組みに期待します。
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	玄関先に掲示あり、業務の中で反映させて行きたいという管理者の思いがあり、日々のケアの中で理念を業務に結びつけて指導されている。	<input type="radio"/>	細かい具体的な対話が深まれば職員さんの理解度や共有する機会が増えてくることが期待されます。
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	毎日清掃活動をし近所の方と日常的な挨拶を交わすよう意識的にされている。子ども会や敬老会の行事に事業所として参加するよう心掛けているようだが、入居者の積極的な参加支援はない。	<input type="radio"/>	今後の取り組みとして、入居者を巻き込んだ地域活動になることを期待します。
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	前回の外部評価を受けて、職員の話し合いや改善策の検討や自己評価を皆ですることで、業務の本質の理解に向け努力されている。改善計画シートを作成することで、業務改善に向けた取り組みがみられる。	<input type="radio"/>	前回の評価と比較し少しずつ業務改善ができています。今回の評価結果を全職員で共有し、改善に繋がられるよう期待します。
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	運営推進会議は2ヶ月に1回行われている。地震対策については委員や行政からアドバイスを受けて見直しが進められている。又、地区の委員から地区行事等の情報を得て参加活動されている。	<input type="radio"/>	家族代表の参加が1回もないようです。年間行事等に組み込む等、家族の参加を呼び掛ける方法を検討されることが必要です。

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	市町村介護保険課に随時相談に行かれ、身体拘束に関する事でも市町村と連携を取りながら利用者の安全と拘束廃止に取り組むよう対応されている。		
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	面会時や電話での状況報告が随時行われ、のぞみ便りが3ヶ月に1回発行されている。職員の異動があった時は口頭で説明されている。預かり金等は年2回の家族会の際に領収明細書を渡されている。		
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	事業計画は家族に配布され、家族からの意見を吸い上げるよう配慮されている。又、常々意見を言ってほしいと言われているようだが、意見は限られているとの事。介護に対する意見が合った際は支援計画に記載するようにされている。	○	代表者に直接意見を言われる方も居られるようですが、言えない人の意見を吸い上げる工夫を見つけることも必要です。
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	新入職員の場合など馴染みの関係が保たれるまでは、管理者の判断で夜勤に入るまでの期間を延長されている。異動の不安を直接代表者に述べられこともあり、その都度相談しながら利用者のダメージを防ぐよう配慮されている。		
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	毎月第二日曜日を会議の日と決められ、その際に外部研修時の伝達や外部講師を招いての研修等がなされている。又、新聞記事をスクラップにし介護に対する研修が行われている。管理者や有資格者の外部研修機会は多いがその他の職員の外部研修は少ない。	○	事業所内研修は管理者からの一方通行が多く、職員は受け身になっているようです。積極的に研修等行われているようですが、今後全職員が研修にも参加されることで一層の質向上のためにも研修方法等検討されることを期待します。
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	管理者対象とスタッフ対象に分かれたグループホーム協議会に月1回参加され、事例検討などが行われている。他のグループホーム見学等に意見は出ているが取り組みはない。		

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)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	見学は随時可能、体験利用も一度あり。馴染みの関係ができるよう、入居前に管理者が利用者を数回訪問するようされている。		
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	利用者の家の梅の実をちぎり梅干し作りをしたり、敷地内にある畑の収穫を一緒に行き、その際に昔からの生活の知恵を尋ねるようにされ、日々の業務に役立てるように配慮されている。		
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					
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	意思表示の確認や本人の行動を見ながら要望を察知するようにされ、生き甲斐作りを引き出すよう努力されている。又、御家族や紹介された施設から生活歴等の情報を得るようにされている。		
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	まずグループホームに慣れて頂くためのスタンダードな計画が立てられ、安全第一を優先し初期計画が立てられている。家族から介護計画に対する意見も出されている。利用者・家族からの同意を得るようにされている。	○	本人の生き甲斐を引き出した計画を立てたい、業務優先となっている、という管理者の思いがあります。その思いを全員参加で今後の介護計画作成に生かされると良いでしょう。
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	必要時は随時見直しが行われ、3ヶ月に1回は定期見直しをするようにされている。		

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)
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	認知症サポーター研修の場として提供することや、災害時の地域の避難場所として事業所を活用したいという計画はある。	○	事業所の機能を活かして様々な支援計画を持たれているようです。今後の活動を期待します。
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	家族の受診支援や職員による受診介助が行われている。職員が受診介助した際は家族へ電話報告がなされている。		
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	終末期におけるケア対応指針はあるが、職員全員への浸透はない。1事例を通し終末期ケアが行われ、最後の1日を自宅での看取りとなった。最後は全員で見送りがしたいという職員全員の思いがあり、休日のスタッフにも連絡するようにされていた。	○	家族、職員の思いで看取りの対応はされたようですが、事業所として終末期に対する考え方や方針を明確にされることが必要です。
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	排泄や入浴時等日常的な対応の際にプライバシーを損ねたことがあり、苦情としての記録や職員への指導が行われ、今後の対応にいかすようにされている。記録物は事務所に保管されている。写真の撮影や情報提供資料などの許可は契約時に取られている。	○	日頃の生活の中でプライバシーを損ねることも十分理解されて対応されています。記録物や写真にしろ契約時にプライバシー提供資料として許可は得られているようですが、その時々で使用目的を利用者・家族に説明することで、より一層のプライバシーの尊重に繋がるのではないのでしょうか。
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	夜遅くまで本を読むことが日課で朝起きが遅くなるなど、集団生活の中でも生活習慣を崩さないようにしながら対応されている。散歩や買い物等できるだけ対応するようにされている。		

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)
(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	行事の際は手作り弁当やおやつ作りで食事を楽しむことができるようされている。塩分制限がある場合等、注意しながら本人の好みを取り入れるよう配慮されている。食事準備や後片づけを一緒に行うことは少なくなってきた。	○	グループホームの年数が経つことで、職員の業務優先となる事も多いと思います。行事のみでなく日常的に食事を楽しむ支援の検討が必要です。
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	昼間の時間帯の入浴で1週間に3回は入浴できるよう対応され、季節によりゆず湯や菖蒲湯を楽しむよう支援されている。		
(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	カーテンの開閉や台ふき等本人の役割を支援されている。	○	気晴らしや楽しみの支援も活発になることを期待します。
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	敷地内の散歩は日常的に行われている。	○	敷地内のみならず、周辺地域や買い物等の外出する機会を増やしていきたいという思いが現実になることを期待します。
(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	各居室のドアに鍵はあるが、施錠はされていない。玄関は夜間のみ施錠されている。		
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	年2回避難訓練が実施されている。煙探知機は各居室に整備されている。	○	地域の災害避難場所として事業所を活用されることで、より地域の方々の協力を得ることになるでしょう。

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	前日のメニューを見ながら当日の献立を立てられている。水分は毎食・食間にコップ1杯は摂取するよう働きかけ、食事量や水分の摂取状況等観察され記録されている。		
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	広い敷地と空間でハード面の配慮はされている。居間・食堂に椅子やソファ、畳があり、その場所から庭に畑がみられ楽しむ様工夫され、自然の移り変わりは室内から見る事ができる。		
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	ベッドは備え付けだが、入居時家族と相談され本人の馴染みや好みの家具等がおかれている。		