

# 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
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
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	2172500247
法人名	株式会社 介護社希望が丘
事業所名	グループホーム神戸ひまわり
訪問調査日	平成 20 年 1 月 31 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 3 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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せん。

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

2008年1月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2172500247
法人名	株式会社 介護社希望が丘
事業所名	グループホーム神戸ひまわり
所在地	岐阜県安八郡神戸町加納178 (電話) 0584 - 28 - 1080
評価機関名	旅人とたいようの会
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地
訪問調査日	平成20年1月31日

【情報提供票より】(19年4月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年2月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 6人 非常勤 6人 常勤換算 4,7人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	1階建ての 1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)	48,000 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 84000 円	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日あたり 900円		

### (4) 利用者の概要(4月1日)

利用者人数	16 名	男性	3 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82,3 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	田中医院 はやし歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

朝食時間は利用者の起床にあわせ自由であったり、入浴も希望があれば2度になることも、利用者本位・自己決定を最優先にしている。又きめ細やかなアセスメントをして、歩行が不自由でも職員の手を借り、一日一日と両手介助から片手介助と自立を促し、行動範囲が広まり、楽しみや喜びが増す支援をしている。医療処置のある利用者もベットから離れ、カラオケを楽しむ支援もしている。家族会があり家族同士の交流も深まっている。更に協力医療機関との連携も密で、その体制も整っており安心できるホームである。

## 【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)
	<p>前回の評価に於いて改善課題は特になし。</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>前回の評価を踏まえて、常勤職員を中心に自己評価に望み改善に向け話し合いをしている。</p>
重点項目	<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>会議は定期的開催し、ホームの取り組みや日々の生活を報告したり意見を交換している。消防・避難訓練等災害対策や感染症についても協力を呼びかけたり、行政担当者との連携や「神戸ひまわり通信」を役所の窓口におかせてもらう等検討している。</p>
重点項目	<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>利用者の暮らしが、毎月「神戸ひまわり通信」・金銭管理報告と一緒に一人ひとりに送付報告している。家族の意見や不満苦情を聞きたい思いがあるが、意見箱に入らないので、職員が遠慮なく言ってくさるよう「聞く姿勢」を心がけている。年2回行事にあわせて家族会を開催している。徐々に家族交流が深まり話し合いが進んでいる。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域住民とはこちらから挨拶したり声かけをし、馴染みの関係づくりを常に心がけている。行事(夏祭り・芋ほり等)に参加したり、近隣住民の訪問や野菜をいただいたり、話し相手のボランティアを受け入れる等、運営推進会議を活用し地域の人々との交流が広がっている。</p>

## 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					
	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	「口出すな」「手を出すな」「見落とすな」のひまわりの基本理念を、利用者と馴染みのある地域の中で大切にしながら支援をしている。		
	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	訪問者や職員の目の付くところ(玄関・スタッフルーム)に理念を掲示し、日々介護の中で手を出さず見守ることを重視し実践している。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域住民と馴染みの関係作りに心がけ、行事(夏祭り・芋ほり)に参加したり、近隣住民の訪問や野菜をいただいたり、話相手のボランティアや学生の体験学習の訪問もあり交流している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回の評価結果を踏まえ、鍵について再度話し合いもち、また外部評価の意義をよく理解し常勤職員を中心に話あいを重ね自己評価に取り組んでいる。		
	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	定期に開催している。ホームの取り組みや日々の生活を報告し意見交換をしている。消防・避難訓練や感染症についても参加メンバーから意見や協力を得ている。		

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)
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	運営推進会議には包括支援センターの職員が参加し市町村担当者は参加していない。今後会議に参加を促したり、ホーム通信を行政窓口にかけてもらい、第三者委員の検討もしたい意向がある。		市町村との連携を前向きに検討しており、期待したい。
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	利用者一人ひとりの様子は訪問時に報告し希望等話合っている。訪問の少ない家族には、毎月の通信・暮らしの報告・金銭報告と合わせて送付し知らせしている。		
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	家族の意見や不満苦情等を聞きたい思いが強いが意見箱に入っていないので、職員が話しやすい雰囲気作りを心がけている。年2回の行事に合わせて家族会を開催し、その機会を利用して意見を聞き運営に反映している。		
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	離職はホームにとっても、利用者にとってもダメージなので、人間関係を良くする労務管理を整え、話しやすい環境や、馴染みの関係保持に努めている。		
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	パートも含め全ての職員に研修の場を提供し、内部・外部研修等順番に、又希望に合わせて参加している。		
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	県の協議会に加入し、支部会議にも年4回参加して情報交換しながら質の向上を図っている。だが管理者の参加に留まり職員同士や相互訪問・見学交流には至っていない。		同業者に行事等の参加を呼びかけ交流の機会を設け、職員も含めて相互研修等のネットワーク作り等、共に向上する取り組みを期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>.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、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>入所時には本人や家族と話し合い、家族と一緒に見学をすすめ、ホームになじめるよう配慮している。又他の利用者とも早く馴染みの関係ができるよう、コミュニケーションを多くとりながら家具の配置や居室作りにも工夫している。</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</p>	<p>利用者の情報は入りにくい、利用者調理の下ごしらえをしたり、居室で衣類を一緒に片付けながら思わぬ利用者から、教えられたり気づくことがある。申し送りで職員に正しく伝え、共有しながら支えあう関係を築いている。</p>		
<b>.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	<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>「家に帰りたい」「買い物に行きたい」「焼肉・すし・漬物が食べたい」等利用者自身の言葉や、家族の訪問時に把握している。即実行出来なくても約束を守り叶えている。カラオケ大好きな寝たきりの利用者も、リクライン車椅子で居間に出て一緒に楽しむ支援をしている。</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>センター方式を取り入れ、個別の介護記録を基に本人、家族、職員の意見を取り入れ、新人職員の気づきやアイデアも反映し、利用者に適した介護計画を作成している。介護計画は家族にも送付し意見や確認をしている。</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ヶ月を定期として見直しをしている。変化に合わせて随時見直し家族にも確認し、意見を求めている。ユニットを変更したり、変化の見られない利用者にも予防的視点からも見直しをしている。</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					
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	利用者や家族の要望に答え、医療との連携、通院や送迎等必要な支援、外泊等柔軟に支援している。		
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	かかりつけ医は利用者・家族の意向を大切に希望に合わせている。整形・歯科・眼科等家族とも情報を提供しながら、安心して適切に医療が受けられる支援をしている。		
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	重度化に伴う意思確認書を作成し、本人・家族の意見や希望を聞き、医師の意見や指導を受けながらホームの対応を説明している。協力医療機関とは24時間365日連携し常時指導を受けられる体制がある。		
. 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	利用者の尊厳を重視した声かけをするよう職員は徹底した教育を受けている。書面の個人情報にも慎重に扱っている。入浴は同性介助を心がけている。		
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	利用者一人ひとりのその人らしい暮らしを支援している。食事時間もその日の体調に合わせて、入浴も2度入ったり押し付ける事をしない。食後も新聞を読む利用者、テレビを見る利用者、片付けをする利用者等、その人のペースの暮らしがある。		

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	リクエストメニューを献立に取り入れ、利用者と一緒に食材や味加減の話しながら調理し、職員と利用者は同じテーブルを囲んで楽しんでいる。又静かな音楽が流れ落ち着いた雰囲気がある。		
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	入浴は隔日となっているが、希望や利用者の状態に合わせて2度入浴する利用者もいる。利用者に合わせて同姓介助に配慮している。又浴槽も左右両方から介助できる空間があり自力歩行困難でも入浴を楽しむことができる。		
(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	利用者の生活歴から趣味、好きな事を引き出し、野菜・草花作り・絵画・歌唱等職員も一緒に楽しんでいる。日めくりをめくる・テーブルを拭く・洗濯物たたみ等の役割を頼んだり、公文式、落語、手品等ボランティアの訪問で気晴らしの支援をしている。		
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	季節に合わせて遠出で花見に行ったり、喫茶店、神社、受診時に遠回りをしたり、職員は利用者の状態を察知し散歩等、日々外気に触れ自然を楽しむ機会を作っている。		
(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	全職員は「利用者の行動を制限しないこと」を原則に話し合い理解をしている。しかし現在中門のみ閉めている。幾度か検討したがユニットにより安全面から開けることの不安が強い。		中門以外は自由に行き来できるが、あきらめず「利用者本位」に立ち返り再度検討の機会を期待したい。
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	定期的に年2回の緊急連絡・消火・避難訓練を消防署の協力で実施し安全確認をしている。運営推進会議にも区長はじめ地域住民の協力を呼びかけている。3日分の備蓄や協力施設も確保している。		

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	食事量・水分量は介護記録に記入し、栄養士がバランス等管理している。食事前に嚥下体操をし誤嚥予防をしたり、糖尿病・嚥下障害者等の食材・形態・調理法を工夫し利用者に満足感が得られるよう支援している。		
(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	共有空間には清潔・適温・照明・臭気等気にならない。季節に合わせた飾りや花が活けてあり居心地良がよい。浴室の個浴槽は左右から介助できる空間があり安心できる。職員の声、態度も優しさや親しみがある。		
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	季節に合わせた衣類は箆笥に上書き中身が分かるように整理している。使い慣れたソファ、自筆の絵画、カレンダー、家族の写真、化粧品、小物等を利用者と一緒に設置したり、転倒予防に床材の工夫など安全で混乱しない工夫がある。		