

# 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	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

事業所番号	4370201446
法人名	有限会社 神苑
事業所名	グループホーム神苑
訪問調査日	平成 21 年 2 月 25 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 14 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	4370201446
法人名	有限会社 神苑
事業所名	グループホーム神苑
所在地 (電話番号)	熊本県八代市松江本町2番50号 (電話) 0965-32-5500

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21年2月25日	評価確定日	

## 【情報提供票より】(21年1月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 27 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤	14 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 16.2

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	造り
	2階建ての	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)	36,000 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( 100,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	250 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	900 円		

### (4) 利用者の概要(1月25日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 77.2 歳	最低	74 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	八代病院 久原内科 田淵整形外科 中山歯科
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

2ユニットを兼務した管理者のリーダーシップやユニット毎に介護支援専門員が配置されスタッフと共に利用者の思いをくみ取る仕組みや介護の充実を図るように努められています。共有の場には季節行事の飾り付けがいたるところにおかれ季節感を味わうことができるように配慮されています。

## 【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) 外部評価を受けて職員一人一人が改善目標をあげて、利用者の思いをくみ取ることにつとめ、改善に向けた計画を改善シートを作成し、地域との交流を深めることへの計画で2ヶ月に1回の回覧板を活用しグループホーム便りの配布や、利用者の住み慣れた地域への外出支援、生家巡り等利用者の生き甲斐や楽しみ探しを支援されています。
	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) 職員一人一人が自己評価を行い管理者がとりまとめることで、施設長、管理者が職員それぞれの思いや認識の違いを発見することになり、次の教育等に役立てるようにされています。また自己評価をすることで職員一人一人がサービスの質の向上にむけ努力するようになってきていると管理者の評価があります。
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) 2ヶ月に1回開催され運営状況や活動報告が行われています。運営推進会議メンバーの意見の引き出し方を工夫しより一層の努力をしたいと考えられています。
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) 毎月の請求書・明細書と一緒にホーム便りが渡されホーム便りは見やすく、事業所全体的なことばかりでなく、個別の便りも載せられ、一人ひとり違った便りになっています。家族への意見苦情アンケートを無記名での調査が年2回行ったり意見箱の設置、面会時の声かけや面会シートに意見や苦情を引き出すよう工夫されていますが家族からの意見等は少ないようです。今後、家族の方からの積極的な意見を引き出す方法を検討されているとの事でその取り組みを期待します。
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) 地域の行事や町内会の掃除等に利用者、職員が一緒に参加されています。管理者は町内会の総会等に参加され地域との交流向上に努めら2ヶ月に1回回覧板で苑便りを配布され地域に事業所のことを理解していただくよう努力されています。利用者の老人会への加入はありません。

## 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)
<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 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	開設当初の法人理念からその後の経過の中でグループホーム独自の理念を見出すことができるように、スタッフへのアンケートや外部評価での結果を参考にし、事業所独自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 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	理念を基に日々の業務や出来事の解釈をするように、管理者が日々の業務の中や職員個人面談の際に指導されている。また、事業所の目につくところのみならず職員トイレに理念が掲示されている。理念が背景にあることを常々指導されている姿が聞き取りでも確認できる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の行事や町内会の掃除等に利用者、職員が一緒に参加されている。管理者は町内会の総会等に参加され地域との交流向上に努められている。また、2ヶ月に1回回覧板で苑便りを配布され地域に事業所のことを理解していただくよう努力されている。利用者の老人会への加入はない。	○	町内会等での事業所の関わりは深くなっているようです。利用者の方の地域の老人会等の交流を増して行けることを期待します。
<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 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	外部評価を受け、自己評価を行うことでスタッフそれぞれの思いの違いや認識の違いを管理者として発見することができ、その課題をまとめ職員教育や日々の業務改善に生かされている。外部評価を受けることでスタッフ一人ひとりが努力するようになったと管理者の評価がある。また、昨年の外部評価終了後に職員1人ひとりの意見を聞くために施設長による全スタッフの個人面談がおこなわれている。		
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1回開催され運営状況や活動報告が行われている。	○	推進委員からの意見の引き出し方を工夫し、より一層のサービス向上にむけ努力したいと考えられているとのこと。その取り組みに期待します。

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)
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	事故報告書等は市町村に報告されている。運営推進会議以外でもグループホームの八代部会等で市町村の介護保険担当者と会う機会も多くその都度都度に意見交流がなされている。また市町村から困難事例の相談等がなされることもある。		
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	毎月の請求書・明細書と一緒にホーム便りが渡されている。ホーム便りは見やすく、事業所全体のことばかりでなく、個別の便りも載せられ、一人ひとり違った便りになっている。		
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	家族への意見苦情アンケートを無記名での調査が年2回行ったり意見箱の設置、面会時の声かけや面会シートに意見や苦情を引き出すよう工夫されているが、家族からの意見等は少ない。	○	今後、家族の方からの積極的な意見を引き出す方法を検討されているとの事、事業所運営をする中で何を家族から意見として求めるか見極める事も必要です。
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	2ユニットで1階2階とそれぞれに分かれているが、互いの交流を図り異動や離職時の利用者のダメージを防ぐよう配慮され、新任者においては業務に慣れるまでは夜勤は2名体制で配置され管理者の判断でシフトが組まれている。		
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	外部研修は希望者を募り、管理者が研修内容にあつた職員を優先して参加させたり、研修内容に応じた人選となっている。その際の研修費用等は事業所負担とされ、積極的に参加する取り組みがなされている。内部研修では研修報告や、その時々課題をみつけ取り組まれている。また日々の業務の中で管理者による指導が行われている		
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	月1回の八代部会には必ず参加し同業者との交流が図られている。八代部会ではそれぞれの職種で勉強会が行われることもあり、サービスの質の向上にむけ八代地域全体で取り組まれている。	○	活発な八代部会での同業者との交流でより活発なネットワーク作りが検討されているようです。

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	本人や家族の1日体験や見学は随時行われている。泊まりの体験は経験がない。事業所から利用者のもとへ出向いて行くことはされていない。利用者が事業所に馴染めるように家族面会に頻繁に来訪して戴いたりおやつと一緒に食べて過ごしていただいたりする取り組みがされている。		
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	調理方法や、畑仕事等利用者の方からの学びや一緒に行動することで、暮らしを共にする関係を築くようにされている。		
<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	事業所独自のアセスメントシートを活用したり、家族からの情報収集はもとよりスタッフそれぞれが利用者一人ひとりの馴染みの場所や行きたい所をまとめ意見を出し合い意向の把握に努められている。日常生活の中でも会話や行動から利用者の思いをくみ取るよう努力されている。		
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	ケアマネジャーが利用者・家族の思いや意向を織り込んだアセスメントに基づき職員の意見も踏まえケアプランから介護計画を作成している。計画は家族や職員を交えてサービス担当者会議が行われ周知されている。		
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	半年に1回を基本として介護計画の見直しが行われ、入退院時や必要時の見直しは随時行われている。介護保険の更新時には必ず通常のアセスメントとは別に「私はこうしてもらったらうれしい」といった利用者の声を聞かれて介護計画に反映されている。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	利用者が入居したことでひとり暮らしになった家族が頻りに訪れ利用者と一緒に過ごす時間を多くもち家族関係を継続させる取り組みがなされている。		
<b>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</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	かかりつけ医への受診は基本的に家族による支援を依頼され、家族が受診支援ができないとき事業所にて対応されている。その際はタクシー代等は利用者負担で行われている。受診時は事業所からかかりつけ医の連絡シートにより利用者の状況等が報告されている。また、往診による対応も行われている。		
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	終末期の対応はされていない。	○	施設長や管理者の終末期の看取りに対する思いはあるようですが、まだ検討の段階のようです。グループホーム神苑としての終末期のあり方を見出されることを期待します。
<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	トイレや入浴時等配慮した声かけや対応を行うようにされている。損ねたと判断した際はカンファレンスや勉強会で議題にあげ検討されている。ホーム便り等利用者の写真を掲載することが多いがその際は家族に同意を得て掲載されている。個人情報等の記録は事務室にて保管されている。	○	部外者が事業所に来られた際に利用者の事を外で話されることも心配されているようですが、プライバシーや個人情報について職員がどれだけ理解して利用者の介護にあたっているかという視点が大切です。
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	朝起きが苦手な方は起床の時間をずらしたり、個々の要望に添えるよう対応するよう配慮されている。	○	その日をどのように過ごすのかは開設時から入居されている方はある程度の日課ができています。個々のペースと集団生活のバランスを取りながら支援されていることでしょう。

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	利用者の好みを把握した上で、職員が献立を決められているが、利用者と一緒に買いだしにいたり、希望があればその日の献立を変えたりなど食事を楽しむよう支援されている。また行事食など季節にあわせたメニューも取り入れられている。	○	誕生会などに家族を食事に招くなど、より一層の楽しみがあるよう支援されています。またレストラン等への外食も企画されています。食べる楽しみが深まることを期待します。
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とある程度の時間はきまっており、週2～3は入浴できるよう支援されている。菖蒲湯や柚湯など季節にあわせて入浴を楽しむことができるよう配慮されている。		
<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	ゴミ出し、草取り、洗濯物干し、洗濯物たたみ、買い物当番など日常生活の中で利用者それぞれに役割が決まっておりそのことを楽しみに生活されている。また利用者への「馴染みの場所、行きたい所」等のアンケートを受け利用者・家族の楽しみや気晴らしとして家族旅行を計画され、利用者全員、2/3の家族参加がっている。	○	一人ひとりの役割や気晴らしが見つかるまでに、職員の役割探しの努力があったことでしょう。今後変化していきだろと思われる利用者がそれぞれに応じた張り合いのある生活を過ごすことができる気晴らし支援を今後も期待します。
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	晴れた日は散歩や、日常の買い物への外出支援が行われている。レクリエーションとしてドライブ等の外出支援も行われている。		
<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	玄関の施錠は夜間のみ行われている。各居室に鍵があるが、利用者自ら希望して施錠され鍵は本人管理とされている。		
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	事業所独自の「防災及び災害発生時における緊急対応指針とマニュアル」に基づき年に2～3回の防災訓練が行われている。事務所には消防署への直通電話が設置されている。自主点検チェック表が作成され月2回の防災に関する点検が各ユニットで行われている。安全対策として窓は強化ガラスが使用されている。		

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)
(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	水分管理が必要な利用者には水分摂取のチェックがされ、1日の目安として1000～1200ccは摂取できるよう配慮されている。食事制限が必要な方は主食でカロリー調整されたり、食事摂取量が少ない人には高カロリーの補助食品や医師の指示による補助食品等で栄養管理が行われている。		
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	玄関やフロア等共有空間には季節の花や職員手作りの季節行事の飾り物などが置かれ、洗面所にも一輪の季節の花が活かされている、椅子やテーブルの他ソファも多くの利用者が座れるよう配慮され、防音対策など利用者の居心地のよい空間作りの工夫がされている。		
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活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	馴染みの物を持ち込まれることは可能だが持ち込みは少ない、ベッド、タンス等利用者の好みや使い勝手にあわせて配置位置も変わっている。居室入り口はそれぞれの利用者の個性に合わせた写真や飾り物等が置かれている。		