

# 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	2170102087
法人名	有限会社 ひよこ
事業所名	グループホーム コケッココー
訪問調査日	平成21年1月31日
評価確定日	平成21年3月31日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170102087		
法人名	有限会社 ひよこ		
事業所名	グループホーム コケッココ		
所在地 (電話番号)	〒501-0115 岐阜市鏡島南1丁目11番7号 (電 話) 058-252-0843		
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐六719-1 はしま福祉サポートセンター内		
訪問調査日	平成21年1月31日	評価確定日	平成21年3月31日

## 【情報提供票より】(20年12月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 5 月 10 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	11 人	常勤 7人, 非常勤 4人, 常勤換算 5.95人	

### (2) 建物概要

建物構造	1階RC2階木造1部鉄骨 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	19,500 円
敷 金	有( ) 円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円) (無)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	400 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ サービス 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	9名	男性 0名	女性 9名
要介護1	1名	要介護2	2名
要介護3	3名	要介護4	2名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 83.6歳	最低 64歳	最高 100歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	くまざき内科・木野村医院・安江病院・真鍋歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム コケッココは、JR岐阜西駅の北側の市街地に立地し、近くには大手スーパーや各種商店、喫茶店、公園そして医療機関がある。ホームが南向きに建てられていて部屋には日が当たり、外気を取り入れやすくなっている。玄関脇には季節を問わず美しい花が植えられており、暖かく落ち着いた雰囲気がある。管理者は、サービスの質の向上に熱心で、職員と共に研究・研修を重ね、サービスのレベルアップを図っている。職員とのミーティングには、時間に合わせ2人のヘルパーと派遣業者に委託し、職員全員参加の形で、活発な意見が交わされる様工夫している。又、各種マニュアルも整理され、日常の記録も書きやすく、他職員にも伝わりやすいものである。地域の子供会や各種ボランティアとの交流もあり、利用者の楽しい時間を積極的に取り入れている。又、医療機関との連携も整いターミナルケアに取り組み、人生の終末期も共に寄り添って行けるよう努力しているホームであり、家族や利用者本人からの満足度が高い。

## 【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>前回の改善項目、食事を楽しむことの支援と災害対策については全職員で検討し、改善計画を立て現在は改善に向けた取り組みを行っている。食事を楽しむことについてはすでに改善され、職員が利用者と共に食事をし、会話が弾み和やかな時間がもたれている。災害対策については昨年11月に、消防署の協力のもと、推進会議のメンバー・利用者・職員等で火災時を想定した避難訓練を実施している。</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>ホーム全職員で自己評価について話し合い、取り組み作成がされている。外部評価の意義や目的を理解して質の向上に活かしている。</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1回開催され、地域の自治会長、老人クラブ、婦人会長、家族代表、市の担当者、包括支援センター等の参加がある。ホームから利用者やサービスの内容、外部評価の結果等を報告し、意見や要望を聞き、施設運営・サービスの向上に活かしている。</p>
重点項目③	<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>家族へ毎月通信により暮らしぶりや金銭出納帳等を個別に送付している。また、家族の面会時には職員が近況を伝え、介護計画や受診状況などの報告されている。運営に関しては推進会議に意見を出してもらい、面会時には意見や不満がないかなどを問いかけて、意見や不満等に対してはミーティングで話し合い運営に反映させている。</p>
重点項目④	<p>地域の敬老会や運動会に利用者や参加したり、子供会を通じて地域の子供達との交流を図っている。また近隣の方には介護の悩み相談の日を決め、ホームを尋ねやすい工夫をしたり、野菜などの交換をしている。</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>I. 理念に基づく運営</b>					
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	ホーム独自の理念5カ条、利用者が地域の中で自然と共に生活の主体者として平等に安心と尊厳のある生活を送り、家族の苦痛の軽減を測る事を理念としている。	○	これまでの理念を基本として利用者・職員共に、より具体的に地域の中でその人らしく暮らしていただくことを目標とする分かりやすい理念を検討されることを期待する。
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	毎月のミーティングに職員全員で理念を唱和して確認し、日々のケアに活かし取り組んでいる。		
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	地域の敬老会、運動会には利用者と共に参加し、子供会への働きかけや地域の方との交流もあり、野菜をもらったりホームからの届け物をしたりしている。		
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	管理者は全職員に外部評価の意義や目的を伝え、全員で自己評価に取り組み、外部評価の結果を運営推進会議で報告すると共に、ミーティングにおいて職員と共に改善計画を作成し取り組みが実践されている。		
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	運営推進会議において自治会長、老人クラブ、婦人会長、家族代表、市から介護保健室、包括支援センター等の参加があり、ホームから利用者やサービスの内容、外部評価の結果等を報告し、意見や要望をもらいサービスの向上に活かしている。		

グループホーム コケッココー

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	事業所は介護保険や生活保護の担当者に事業所の実情やサービスの取り組み、市への働きかけを伝えるなど市町村との連携を図りサービスの質の向上に活かしている。		
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	毎月、通信により利用者の暮らしぶりや金銭出納帳、運営推進会議の報告等を個別に送付している。また、家族の訪問時に様子を伝え、必要時には介護計画、受診の状況などを報告している。		
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	家族の訪問時には意見や不満がないかなど問いかけ、何でも言ってもらえるよう働きかけ、苦情窓口も設置している。運営推進会議の中で家族からの意見を発表してもらい、ミーティングにおいて検討し、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	職員の異動が利用者や家族のダメージとなることを認識しており、やむを得ない場合は馴染みの職員が担当となり、ダメージを配慮した対応をしている。		
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	サービスの向上、職員の資質向上を強く願い、外部研修の受講が出きるよう取り組み、月一回のミーティングを2時間設け研修報告による全職員研修や職員が働きながら質の向上につながるよう働きかけている。		
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	グループホーム協議会に入り研修会に参加、事例発表もされることになっている。同業者との交流の機会を持ち、良いところを学びミーティングで全職員にも知らせ質の向上を図っている。		

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>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	本人が安心して、納得した上でサービスを利用出きるために、入所当初は居室で職員と話したり、個別の対応をして本人の状況把握をしている。少しずつホームに慣れてもらい、行事の参加は本人の意思を尊重しながら徐々に馴染めるよう支援している。		
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	支援するという意識を持たず、年齢の近い職員は友人のように接し、悩みや喜びを共有し、若い職員は人生の先輩として色々な知恵を教えてもらうなど、共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>					
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	職員が日々の関わりの中で表情や言葉から利用者一人ひとりの思いや意向をくみ取るようにしたり、ケアマネージャーや担当職員が個別に面談し、本人の思いや希望の把握に努めている。		
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	本人や家族にどのように暮らしたいか要望を聞き、情報を確認し、ケアマネージャー・担当職員を中心に全職員で意見交換して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 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	3ヶ月に1度の定期的な介護計画の見直しは行っている。日々の暮らしの中での状態変化や家族、本人の要望に応じて、協力医と相談しながら随時計画の見直しは行っている。		

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</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	地域の運動会や、敬老会への参加及びお墓参り、併設している託児所の子供との交流を持つ等支援を行っている。		
、					
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	内科、歯科、整形外科等複数の医療機関と連携を密にして、入所前からのかかりつけ医での受診が出来るよう、家族の協力のもと通院介助を行っている。		
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	終末に対する対応指針を定め、家族、医師、看護師との話し合いを行っている。1年に1人程のターミナルケアの経験もあり、終末期に向け状態の変化があるごとに、本人や家族の思いを確認しながら支援している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	ミーティングの折には、利用者の自尊心を尊重するケアを心がけている。日々の関わりの中で、再点検し、各職員の意識向上を図っている。		
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	基本的な1日の流れはあるが、利用者の体調や、思いにそえるように支援している。お酒やおやつ等の嗜好品を楽しめるよう柔軟な支援をしている。		

グループホーム コケッココー

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	職員の他に、調理人4人に委託しており、毎食、利用者の口に合ったメニューになっている。利用者のリクエストに応じたメニューにもなっている。職員も共に食事を楽しみ会話もあり、雰囲気が良い。		
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	基本的には、入浴日や時間が決められているが、本人の体調や希望を聞き、別の日に、入浴や清拭あるいは足浴を行っている。		
<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 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	利用者の得意な事を見つけ出し、日々の生活の中で趣味や興味を引き出し、持てる力を発揮し生きがいになっている。利用者自ら、家事仕事をしたり、折り紙を折ったり、書き物に集中したり、職員と共に楽しみながら行っている。		
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	体調、天気、希望に応じて、散歩や買い物、喫茶店、公園等に出かけ外の環境を味わう外出支援を積極的に取り入れている。外出困難な利用者には、玄関先で花の観賞等、季節感、五感を味わえるよう支援している。		
<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	日中の施錠はない。徘徊行動のある利用者には、安全に見守り共に行動する等、利用者により暮らしが出来るように支援している。		
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	マニュアルを作成し利用者や運営推進会議のメンバーと共に避難訓練や消防訓練を実施している。また、消火器や避難路の確保や設備点検を定期的に行って安全への配慮をしている。	○	今後は、消防署の協力の下、地域住民の参加を呼びかけ、災害が起きた際の地域住民との協力体制の整備が期待される。備蓄用品も整備し自然災害等の対策方法も望まれる。

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)
(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	食事内容の記録、利用者個別の食事量、水分量の摂取状況がわかり易く記録しており、職員間の情報共有がある。利用者の体調変化や体重記録もあり、情報を共有しながらの支援をしている。		
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	居間には季節感を感じさせる季節の花が飾ってあった。ホーム内は日当たりが良く明るく空気のよどみがない。又、ソファやテーブルが置かれ、ゆったりと寛げるスペースであり、食堂では静かな音楽が流れていた。		
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	家庭的な雰囲気がホーム全体にあり、各居室も広く利用者の馴染みの家具や、写真、絵が飾られている。和室を好まれる利用者には、畳の部屋にして居心地良い部屋作りの工夫がなされている。		