

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 | 4390200063 |
| 法人名 | 有限会社ラポール新世園 |
| 事業所名 | グループホームきずなの郷 |
| 訪問調査日 | 平成 21 年 2 月 19 日 |
| 評価確定日 | 平成 21 年 3 月 11 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

作成日 平成 年 月 日

【評価実施概要】

| | | | |
|---------------|---|-------|--|
| 事業所番号 | 4390200063 | | |
| 法人名 | 有限会社ラポール新世園 | | |
| 事業所名 | グループホームきずなの郷 | | |
| 所在地 (電話番号) | 〒866-0892 熊本県八代市古閑下町2225 (電話) 0965-35-9880 | | |
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人 NPOまい | | |
| 所在地 | 〒862-0968 熊本県熊本市馬渡1丁目5番7号 | | |
| 訪問調査日 | 平成21年2月19日 | 評価確定日 | |

【情報提供票より】(H21年 2 月 18 日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|------------------|--------|------------------------|
| 開設年月日 | 平成 19 年 4 月 15 日 | | |
| ユニット数 | 1 ユニット | 利用定員数計 | 9 人 |
| 職員数 | 12 人 | 常勤 | 11 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 12 |

(2) 建物概要

| | | |
|------|-------|---------|
| 建物形態 | 単独 | 新築 |
| 建物構造 | 平屋 造り | |
| | 階建ての | 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) | 39,000 円 | その他の経費(月額) | 水道光熱費1日25(円) |
| 敷 金 | 有(100,000 円) | | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 無 | 有りの場合 償却の有無 | 有/無 |
| 食材料費 | 朝食 | 円 | 昼食 円 |
| | 夕食 | 円 | おやつ 円 |
| | または1日当たり | | 1,000 円 |

(4) 利用者の概要(2 月 18 日現在)

| | | | | | |
|-------|-----------|------|------|----|------|
| 利用者人数 | 9 名 | 男性 | 3 名 | 女性 | 6 名 |
| 要介護1 | 0 名 | 要介護2 | 0 名 | | |
| 要介護3 | 5 名 | 要介護4 | 3 名 | | |
| 要介護5 | 1 名 | 要支援2 | 0 名 | | |
| 年齢 | 平均 85.6 歳 | 最低 | 69 歳 | 最高 | 97 歳 |

(5) 協力医療機関

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い敷地に中庭やベランダがあり、各部屋から外の風景を楽しむこともできます。米や食材も地元のものを使うようにされています。研修や勉強会も積極的にされサービスの質の向上になるよう努力されています。法人内での職員や利用者交流も積極的に行われています。又、法人行事を地区に開放し地域住民との交流を多く持つようにされています。

【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) 前回の評価を元に改善シートで課題を明らかにし、取り組む事で、本人の思いばかりでなく、家族の思いをくみ取ることに気づいたり、家族、かかりつけ医の協力で利用者自身が少しでも達成感があるように日々の声かけや励ましを行い、その中から本人の役割や家族の意識が良い風に変化してきているようです。 |
| | 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) スタッフ全員がそれぞれ自己評価を行い、それを責任者がまとめられている。自己評価を行うことで、スタッフ一人ひとりから新たな発見や思いを管理者がくみ取ることに繋がられている。自己評価を行うことで自分のしている介護に対しての振り返りにもなっている。 |
| 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) 運営推進会議が2ヶ月に1回開催され、その中では2ヶ月間の出来事や次の予定などが報告されたり、災害時の対応なども協議され、防災訓練計画に生かされているようです。地区の民生委員や自治会長等の積極的な参加により法人行事への地域住民の参加にも繋がっています。利用者が田植えをしその米でもちつきをしてはなど、推進会議の中で活発な意見もあり事業所スタッフではでない意見もでて新たな気づきになっているようです。 |
| 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) 家族面会時に意見を聞くようにされている、意見や苦情等が出た際は申し送りや、勉強会で振り返りがなされ、その結果を家族にも口頭で返されています。又、家族面会時の小さなつぶやきにも耳を傾け早期対応に努めている姿勢が伺えます。 |
| 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) 法人行事等で地域住民の方々と一緒に触れ合う機会は設けておられます。外出時の挨拶はされていますが、地域の方が訪問してお茶を一緒に飲むといった触れ合いは少ないようです。 |

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 | 開所時に代表・管理者・責任者等で話し合い作り上げられ、事業所内2ヶ所に掲示してある。その理念をもとに共通の5つの視点を掲げられている。 | | |
| 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 | 共有の場所に掲げてある共通の5つの視点を、毎日申し送りの後にスタッフで唱和し共有するように取り組まれている。又、唱和することで利用者の方々も覚えられ一緒に唱和されることもある。 | ○ | スタッフの方々が、どの場面で理念が生かされているのか、認識しながら日々の業務に取り組まれることを期待します。 |
| 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 | 利用者自身は老人会や自治会に入っておられないが、事業所行事には老人会等のメンバーが参加されている。法人全体で行われる行事にも積極的に参加され、そこには地域の方々の参加も多く交流ができています。 | | |
| 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 | スタッフ全員がそれぞれ自己評価を行い、それを責任者がまとめられている。自己評価を行うことで、スタッフ一人ひとりから新たな発見や思いを管理者がくみ取ることに繋がっている。自己評価を行うことで自分のしている介護に対しての振り返りに繋がっている。 | ○ | 自己評価を個人でされたことで、様々な問題点や発見が見つけられた事と思います。それをいかし今後どのような改善につなげていくのか、その取り組みを期待します。 |
| 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 | 2ヶ月に1回開催され、意見交換が行われている。地区の方々に参加されることで、利用者の方々の地区行事への参加や、事業所行事への地域の方々の参加交流の増加に繋がっている。又メンバーから利用者へ田植えをして頂きその収穫で餅つきをしてはどうかという意見もあっているが実現はない。 | ○ | 運営推進会議に地区代表や民生委員の方々に参加され、その中で介護保険やグループホームについてまだまだ理解を得なければならないことが多いことに気づかれています。今度より一層の理解や協力を得、様々な意見をサービス向上に活かしていかれることを期待します。田植え、餅つき等、可能な限りで利用者が参加されると楽しみです。 |

| 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 | 市の担当者とは随時相談がなされ、事業所行事に市の担当者が参加されている | | |
| 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 | 面会時は必ず、また、状態変化時は随時報告されている。暑中見舞いや年賀状は利用者と一緒にされている。預かり金はしていない。 | | |
| 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 | 家族面会時に意見を聞くようにされている、意見や苦情等が出た際は申し送りや、勉強会で振り返りがなされている。又、家族面会時の小さなつぶやきにも耳を傾け早期対応に努めている姿勢が伺える。苦情処理の意見箱はあるが、入ったことはない。 | | |
| 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 | 併設の事業所があり、スタッフの勤務交替等もあるが、常日頃より交流を密にすることで職員異動による利用者のダメージを最小限に努めるようにされている。 | | |
| 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 | 外部研修へはスタッフの経験年数や資格等を配慮し勤務調整しながら積極的に参加するよう配慮されている。内部での月1回の勉強会も開催されている。研修報告書を書いたり、カンファレンスで報告することで研修の振り返りもできている。 | | |
| 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 | 地区のグループホーム部会に参加し意見交流が行われている。又、お互いのグループホームの見学交流はあるが交換実習等の提案はあったが実現にはいたっていない。 | ○ | 同業者との勉強会や交流はよく行われ、積極的な活動がされているようです。より一層のサービスの質の向上に繋がる交流を期待します。 |

| 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 | 1日体験はあるが泊まりの受け入れ体験は利用された事がない。希望時には受け入れる計画はある。見学は随時受けられている。入居までに責任者が訪問し顔馴染みになるよう心掛けている。 | | |
| 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 | スタッフが体験していない事を言葉や行動で利用者が示されることが、スタッフの成長になっている。又、戦争体験を若いスタッフが聞くことで平和教育の一端を担っていると感じると管理者等の思いがある。 | ○ | 人として、介護する側だけでなく、支え合う関係を今後も大切にしてください。 |
| 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 | 利用者の様子や家族からの話で、意向等を把握されるよう努力されている。 | ○ | 一人ひとりの利用者・家族の意向を十分にくみ取る姿勢を大切にされることを期待します。 |
| 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 | 家族との話しあいや日常の介護の中から課題をみつけケアマネがケアプランを作成し、カンファレンスを行いスタッフ全員で介護計画を作成され家族等の承諾を得て共有するようにされている。 | | |
| 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 | 3ヶ月～6ヶ月に1回見直しようにされているチームの中で見直しが行われ最終的にケアマネジャーがまとめている。必要時はその都度見直しが行われている。 | | |

| 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 | 災害時の一時避難場所として利用することができることを、運営運営推進会議でも提案されている。家族面会時も泊まり希望があれば対応することはできる。 | ○ | 法人全体で取り組んでいくことを検討されているとのこと、より柔軟は対応ができることを期待します。 |
| 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 | 入居前からのかかりつけ医に受診され、必要時は職員の受診支援もあり、訪問歯科による診療体制も行われている。 | | |
| 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 | マニュアルや支援体制の準備はあるが終末期の取り組みは今までない。看取りの研修会等には参加されている。 | ○ | 職員全員で思いや方針を共有され、体制づくりをされることを期待します。 |
| 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 | 先回りした言葉かけや、トイレ誘導時等の声かけも配慮されている。カルテ等の保管も留意されている。個人情報保護や情報提供等についても勉強会が行われている。 | | |
| 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 | 朝の起床も本人の生活リズムのなかで1時間ほどずらすことがあり、夜の就寝時間も健康に支障がない限り決めていない。 | ○ | 本人の生活リズムを大切にすることも必要ですが、そのことにとらわれない支援も大切です。 |

| 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) |
|--------------------------------------|----|---|--|------|--|
| 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 | 利用者のレベルに合わせて準備をされることもあり、介助者が声かけをしながら対応されている。季節の食材や行事での手作り弁当など食事を楽しむことができるよう支援されている。また食が進まない方はその方の出身地で取れた食材と会話の中でも楽しむようにされている。 | ○ | 今後外食の楽しみを取り入れたいと計画中のこと、利用者の方々の食の楽しみが広がるといいですね。 |
| 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 | 週3日は必ず入浴できる体制ができ、汚染時は随時されている。夜間入浴はしていない。菖蒲湯や柚湯など季節ごとに入浴が楽しみとなる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 | 利用者の達成感ができるように声かけや見守りを行い支援するよう心掛けておられる。散歩は寒い時期は利用者も希望されないと行われていないが、天気がいい日はテラスでの日光浴や車椅子散歩が行われている。気晴らしとして家族との外出ができるよう連携支援がされている。 | | |
| 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 | 隣の施設への散歩、遊びがてらの外出はされている。近所に店がないので車で外出となるため、頻繁には買い物外出はされていない。 | | |
| (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 | 室内に鍵はない、夜間のみ玄関の施錠がされている。 | | |
| 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 | 防災訓練が年1回行われている。夜間を想定した訓練を行い連絡網等の見直しがなされている。運営推進会議において法人全体の利用者状況をメンバーに伝えることで、災害時における地域の協力を得るようにされている。 | ○ | 来年度は実際夜間の訓練を行いたいとの事。より充実した防災マニュアルや連絡網の体制が確保されることが期待されます。 |

| 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 | 食事づくりは調理師が担当されている、おやつはスタッフと、利用者が一緒にテーブルの上で作ることもある。食事摂取量は毎食時チェックされている。水分は1日1000CCは取れるように心掛けておられる。偏食が多い人も入居当初は自宅での食習慣を取り入れ徐々にバランスのとれた食事がとれるよう支援されている。 | ○ | 水分摂取の少ない方など医師と相談しながら対応されたようです。神経質になりすぎたようだといった言葉もきかれましたが、これからも医師と連携され本人に負担が少ない摂取方法や量になる支援ができることが大切です。 |
| 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 | 居間のテーブル等はその時々によって配置がかえられている。天気がいい日は窓を開け放し換気や採光に配慮し殆どデイルームで過ごされることが多い利用者の方々が居心地良く過ごされ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 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 | 飾りつけはシンプルにされ、その人が必要なもの、妥当なものを判断しておくようにされている。使い慣れた家具を持ち込むことは可能。 | | |