

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	4370500540
法人名	特定非営利活動法人 NPO水俣
事業所名	グループホーム ふれあいの家
訪問調査日	平成 21 年 3 月 27 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 13 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	4370500540		
法人名	特定非営利活動法人 NPOみなまた		
事業所名	グループホーム ふれあいの家		
所在地 (電話番号)	熊本県水俣市月浦出月213-1		(電話) 0966-62-3878

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3月27日	評価確定日	

【情報提供票より】(21年1月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 8 月 1 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 8 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	7.7 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	造り
	1 階建て	

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	25,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費1,000 円
敷金	有(50,000 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	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(1月26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	5 名
要介護3	0 名	要介護4	0 名
要介護5	3 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.8 歳	最低 77 歳	最高 96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	水俣協立病院 協立クリニック 簗田歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>自然環境に恵まれた現在の場所に一昨年新築移転されています。これまでの経験を活かし廊下の幅、居住空間、共同生活空間等、工夫がみられます。又、移転間もないにもかかわらず、地域交流も活発です。個人サービス計画も情報収集、分析、評価がしっかりなされ、記録用紙の工夫もみられました。利用者の状況をふれあい通信やおたよりで細やかに家族に連絡され、連携をとるようにされています。</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>移転後の地域との関わりが薄いことを課題とし、地域リビング(いきいきサロン)に参加するよう勤務態勢を検討され、月1回以上参加されています。又、地域への通信を3ヶ月に1回、防災訓練に地元消防団の参加を促す取り組みがされています。</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>自己評価項目が難しいといった職員の声もあったようですが、自己評価をそれぞれが行う事で初心に戻り、振り返りができています。</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>3ヶ月に1回開催されている。委員より顔をしてもらおうことが大事といった意見があり家族の了解を得、顔写真を入れた地域通信を発行されています。</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>週1回~2回の家族等の面会の際には利用者の状況報告が行われ、毎月の請求書と共に「おたより」が発行され、担当者が一人ひとりの状況を記入し個別の通信内容となっています。状況変化時等は随時電話連絡がおこなわれています。意見箱等の設置はありませんが面会時や電話連絡時に随時意見や苦情を聞き取るようにされています。</p>
重点項目 ④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>老人会への参加はないが地域リビングに参加されています。昨年ふれあいの家10周年と新築移転を兼ねて地域の方の協力を得、立て看板や回覧板で告知し約100人の参加があり、その後も保育園への慰問の呼び掛け等もおこなわれ、保育園児が散歩時の日常的声かけや小学生の自発的な見学等があるなど地域交流が行われています。</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)
I. 理念に基づく運営					
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	開設当初に職員で話し合い理念が作られている。当時より職員も変わり、今の自分たちの思いと合致した理念かどうかを見直しが予定されている。		
	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	理念は目につく場所に掲示されている。日常の業務の中で、判断に迷った時に理念に立ち返り判断するように話し合われている。		
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	老人会への参加はないが地域リビングに参加されている。昨年ふれあいの家10周年と新築移転を兼ねて地域の方の参加を立て看板や回覧板で告知し約100人の参加があり、その後も保育園への慰問の呼び掛けもおこなわれ、保育園児が散歩の際に声かけや小学生の自発的な見学等があるなど地域交流が行われている。	○	移転時に地域の方々と交流を持つことで事業所を周知して頂く機会になったかと思われます。今後より一層の日常的な地域交流を目指され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					
	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	自己評価項目が難しいといった職員の声があったが、自己評価をそれぞれが行う事で初心に戻り振り返りができている。		
	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	3ヶ月に1回開催されている。委員より顔をしてもらったことが大事といった意見があり顔写真を入れた地域通信を発行されている。	○	2ヶ月に1回開催されることが原則です。

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)
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	地域密着部会に市町村担当者が参加され、意見交換等が行われている。		
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	週1回～月2回の家族等の面会の際には利用者の状況報告が行われている。毎月の請求書と共に出される「おたより」が発行され、担当者が一人ひとりの状況を記入し個別の通信内容となっている。状況変化時等は随時電話連絡がおこなわれている。		
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	意見箱等の設置はないが面会時や電話連絡時に随時意見や苦情を聞き取るようにされている。散歩に連れて行ってほしい等直ぐに対応できるような意見等には直ぐに対応するようにされている。		
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	異動や新入職員の場合等、馴染みの関係ができるまでは管理者の判断でその人の状況を見極め一人のスタッフについて職員指導が行われ1ヶ月～3ヶ月で夜勤に入るようにされている。夜勤は2回位は2人体制で行われている。		
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	研修計画はないが業務の流れにしたがって新人教育が行われ、月2回のミーティングや月1回のモニタリングで話し合い、その場で勉強するシステムがとられている。	○	個人目標や研修計画を立てることで、意識的に利用者との関わりが深ま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	地域密着型の部会が年4回、グループホーム連絡会に参加されている。		

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)
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	見学は随時行われている。急な入居が多く体験入居の経験はない。入居当初は家族に頻回に面会を依頼したり、勤務体制を変更し夜の変化に対応するように配慮する等の支援が行われている。	○	日頃の地域交流から安心できる場所、認知症になったら相談できる場所として、住民とグループホームが馴染みの関係になることを期待します。
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	利用者を介護するなかで、安心を与えることで人として落ち着きを取り戻すことができるという事を教えて頂くことができます、といった管理者の言葉がある、		
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	利用者に関心を持ち、観察し気づきをもつ事が大切と、日常の業務の中で指導されている。		
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	介護支援専門員が計画を立案し、日常業務の中で話し合いが行われ担当者がモニタリングすることで計画が完成され、立てられた計画を家族に確認されている。		
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	担当者が月1回モニタリングを行い、日常の申し送りや業務の中で現状にあった計画内容で対応されているが、その都度の介護計画の変更がされていない。更新時の見直しは行われ文書化されている。又、家族の確認を得られている。	○	毎月丁寧にモニタリングされ、その内容は家族にもふれあい通信で連絡されています。ケアプランに細やかな介護具体策を入れるのか、介護具体策をケアプランのサービス項目の横に介護具体策として位置付け、その都度変更していくのか、現在なされていることが文章で確認できるシステムの構築を期待します。

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	家族が遠くにおられる方など宿泊できるよう配慮されている。		
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	協力病院の往診体制がある。基本的に往診があるかかかりつけ医を選択するよう説明が行われ、受診が必要な際は家族に支援依頼をされている。		
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	看取りの経験はない。医療連携がとられ、週1回訪問看護の来訪あり。今後看護職員の入職が予定されている。	○	終末期のイメージがつかないとの管理者の言葉があります。法人としての看取りの指針はあるようですが、グループホームとして重度化や終末期の方針を職員全員が共有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	記録物は事務所で管理され、写真掲示も家族の許可を得るようにされている。排泄介助は必ず戸を閉めるなど日常的に注意しながら対応され、異性介助を嫌がられる利用者の方には工夫しながら対応されている。		
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	順番を変えることができる事は変えながら本人のペースを守りながら生活ペースができるよう対応されている。	○	業務優先となっていることは、寝間着に着替える時間(16:00)が早いと管理者の気づきがあります。その気づきを改善に活かしていかれることを期待します。

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	台ふき、茶碗拭き、下ごしらえ等利用者の能力に応じて出来る支援が行われている。		
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	1日毎に入浴される方が殆どで毎日4~5人は入浴されている。点滴等が行われ身体状況的に入浴困難は時期は清拭等で対応されている。	○	重度化が進み医療依存度が高くなると入浴が困難と思われませんが主治医の許可の元、訪問看護師の協力を得ながら入浴を楽しむ支援ができる事も大切です。
(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	生活の中での茶碗拭きや洗濯物たたみなど日常的な役割や、散歩、ピナ拾い、ドライブなどの気晴らし支援が行われている。	○	ピナ拾い等野外での楽しみが好きな人が出来なくなった時に次の楽しみを見つける迄にどういった支援をするか、最期まで自分らしく生きるためにどう変換するかがこれからの課題かと思われます。
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天気とスタッフの人員で利用者によりばらつきはあるが週1回から週3回の割合で外出支援がされている。		
(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	玄関が開いたらチャイムが鳴るようにされている。施錠はない。		
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	火事等の場合職員が近くに住んでいるため駆けつけるようにされている。夜間を想定した避難訓練や呼び出し訓練が行われている。近くのオレンジ館に避難するように職員間には周知されている。連絡網は作成されてなく今後作成が予定されている。	○	現実的に救助者がくるまでの間に何をするかその事を含めて話し合い、どんな対応をするか職員の認識を高める必要があります。

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	1日1200～1500カロリーの食事、水分も1000ccは摂取できるよう対応されている。食事摂取のチェックが行われ、水分摂取が少ない人や多すぎる人は摂取量を確認するようにされている。必要時は高カロリーの補助食品やゼリー、トロミをつける等食事形態も工夫されている。		
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	玄関など季節を意識しながら飾り付けが行われている。ソファ以外にも畳の空間が用意され居心地よく過ごせるよう配慮されている。		
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	入居時には使い慣れた物を持参されるよう話はされ、使い慣れた布団等の持ち込みがあつている。入居時の居室の状況が馴染みとなっているため、余分な模様替え等はなされていない。		

調査報告書

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

訪問調査日 調査実施の時間	平成 21 年 3 月 27 日 開始14 時 00 分 ~ 終了 17 時 00 分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホームふれあいの家 (熊本県水俣市)
評価調査員の氏名	氏 名 <u>大石 逸子</u> 氏 名 <u>有働 津由美</u>
事業所側対応者	職 名 <u>1.施設長 2.主任</u> 氏 名 <u>1.佐藤順子 2.坂本</u> ヒアリングを行った職員数 (2)人

○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について記入します。

○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。