

# 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	4373101023
法人名	有限会社 えがお
事業所名	グループホーム えがお
訪問調査日	平成 21 年 4 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 24 日
評価機関名	特定非営利活動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

[認知症対応型共同生活介護用]  
作成日 平成21年4月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4373101023
法人名	有限会社えがお
事業所名	グループホームえがお
所在地 (電話番号)	熊本県球磨郡あさぎり町免田西市1295-1 (電話) 0966-45-1500

評価機関名	特定非営利活動法人NPOまい		
所在地	熊本県熊本市馬渡1丁目5番7号		
訪問調査日	平成21年4月10日	評価確定日	

【情報提供票より】( 21年 3月 16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	14.5人	常勤	13 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 14.5

### (2) 建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	木造平屋 造り	
	1階建て	1階 ~ 1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)	34,500 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有( 0 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 0 円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要( 3 月 16日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.4 歳	最低	70 歳	最高	96 歳

協力医療機関名	東病院 公立多良木病院 中球磨歯科医院 こんどう整形外科
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所の一日の日課は決まっていますが、散歩を希望する利用者の意向を踏まえ、行動を制限出来ない1名に限りGPSを持ち、何時でも自由に散歩が出来る仕組みや誕生日当日には、利用者のイメージに合わせた手作りケーキでお祝いがなされています。また、事業所行事の中で地域や近隣、小学生へ呼びかけ、事業所の広いウッドデッキでスプリングコンサート等がなされ利用者と共に楽しみ過ごす時間を大切にされています。管理者の思いが施設の設計に生かされ、土地を有効活用されるためV型の施設を建設されています。両側に利用者の居室があり中央部にリビングや食堂、昼のコーナー、床暖房設備を設置され広いウッドデッキは何時でも利用者が素足で出れるよう清掃されています。

## 【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>前回の改善目標として地域貢献と地域交流及び職員の知識向上についての取り組みとして、民生委員さんへ認知症の理解と早期対応効果の必要性を講話をされています。また、小学校から事業所への訪問や町主催の祭りやマリンコンサート等に出かけられ交流がなされています。事業所をより多くの人に理解して頂くため広報誌作成に努力されています。外部研修にはその都度職員へ周知し必要な研修への参加の呼びかけや自主参加により口腔ケアや終末期ケア、救命救急研修が行われています。</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>複数のグループで分担し、取り組みが行われており、職員の理解力や管理者の考えの違いに気づかれています。また、質の向上に向けて外部講師への依頼や他の施設研修参加を職員へ促されています。</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>運営推進会議は2ヶ月に1回行われ利用者の活動状況をパワーポイントを利用して報告され、家族の提案で事業所の垣根にバラの植え込みや手入れの協力等の意見交換がなされています。運営推進会議で意見が少ないのが課題となっています。</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>家族の意見、苦情、不安は直接管理者や職員で対応されています。スタッフ紹介はえがおレターで紹介されていますが、新規採用者や退職者については、ご存知ない家族がおられ不安に思われます。家族の意見、苦情等の意見が述べ易い工夫が必要です。</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>管理者、職員は地域住民として生活されているため、地域とのかかわりが深く関係作りができており利用者の見守りや災害訓練、行事等に呼びかけられ参加協力がなされています。</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 (すでに取り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	創設時の思いを大切に、開設から3年経過し経験を踏まえ見直しが行われていました。介護理念をより具体化した目標が掲げられています。		
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	玄関、面接室等にも理念を掲げられています。日々の行動指針として目に触れるように工夫されています。毎朝のミーティングで全職員で理念を唱和し、職員は理念について理解されています。		
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	管理者は地元出身であり、以前より地域住民として地域活動に参加されてきた経緯があり、地域とは顔なじみの関係が出来ています。また、職員も近隣の出身者が多く人的資源を生かした様々な情報交換が行われています。区の行事や祭り等への参加や小学生のボランティア訪問がなされています。		
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	複数のグループで分担して取り組まれ、管理者が評価結果をまとめられています。その中で職員の理解力や管理者の考えの違いの気ずきになっています。職員の意見がなかなか少ないという現状であるようです。意見交換ができるようテーマを決めての協議などの工夫が必要です。		
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ヶ月に一度、地域住民、利用者、家族の代表、行政職員参加のもと事業所の現況を説明し意見交換がなされています。利用者の活動状況をパワーポイントで紹介されています。家族の提案で事業所の垣根にバラの植え込みの提案があり家族により植え込みや手入れの協力がされています。		

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	行政職員の担当者へグループホームの全国大会の資料や情報等の提供。また、管理者は福祉指導員のメンバーとして地域ケア会議などへも積極的に参加されています。また、相談等にも行かれ連携をとられています。		
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	健康状態の変化には電話等で随時報告がなされています。預かり金、領収書、出納帳が保管され家族訪問時に確認されています。毎月の請求書と同時に担当スタッフのコメントを添えた写真つきのお便りが出されています。		
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	意見箱の設置はありますが投稿はなく、不満や苦情は直接管理者や職員で対応されています。運営推進会議で利用者代表を通じて意見を述べることは出来ています。		
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	異動はユニット間で行われることがありますが、日常での声かけなどを行っており、なじみの関係が出来やすい環境になっています。新任職員に対しては馴染みの関係が出来るまで二人体制とし、なじみの関係が出来たかは管理者が判断されています。		
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	月1回のカンファレンスで研修報告がされています。必要な研修は業務内で参加され、それ以外は自主研修とされています。今年度からは新人や段階に応じた年間計画研修を立てケアの質の向上の取り組みや、資格習得及びリーダーの育成を考えられています。また、認知症についての専門家を招き、スタッフの「受容力」を高めるような勉強会が開かれています。	○	勉強会の結果が利用者の介護サービスに生かされ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	人吉球磨グループホーム連絡協議会に積極的に参加し情報交換がなされています。事業所でのスプリングコンサートには他の事業所にも呼びかけが行なわれています。		

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)
<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	申し込み時に家庭訪問をし家の状況、家族の思いをインタビューし生活歴や利用者の体験などを把握しています。要望があれば泊まり体験にも応じられます。		
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	梅干作り、竹の子の保存方法や全員で「つくし」を採り、昔ながらの調理方法や季節の食材や加工法を教わりながら食べる楽しみを共に味わっています。		
<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	家族の訪問時や利用者の仕草や表情から意向の把握に努められています。また、夜間に利用者の部屋を訪問し、会話の中から思いを聴くようにされています。		
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	ケアプラン介護計画は管理者が作成し、毎月のカンファレンスやミニカンファレンスで見直しがされています。利用者、家族の意向を踏まえ計画が立てられています。	○	利用者に残された機能を視点に計画の更なる検討が期待されます。また、一日の業務の流れの中で個別ケアを何処で誰を、誰がどの時間帯にされるのか計画されると利用者や職員の意識づけが出来ます。
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ヶ月毎にモニタリングを実施されていますが、利用者の変化時は随時見直しがなされ対応されています。	○	個別サービスを充実させるためには、生活歴や現状を知り介護計画に具体的に計画され職員間の共有が大切です。

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)
<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	21年4月から通所介護の準備をされている段階です。地域住民や居宅支援事業所等から認知症の相談があり訪問される等の取り組みが行われています。		
<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	現在のところ往診体制はなく、それぞれのかかりつけ医の受診は原則家族対応とし、家族対応が困難な場合は支援がされています。遠距離家族との入退院等については対応困難な場合があります。	○	明確なキーパーソンの確認や方向性については権利擁護の利用も検討課題とし、今後の方針を立てられると良いでしょう。
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	利用者が入所する時から家族の思いを受け留め、状況の変化に合わせて対応されています。	○	緊急時対応は出来ていますが、往診が困難な状況にあり、重度化や終末期対応については事業所単独では解決が難しい事例もあり、今後の課題です。
<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	個人入浴とされ排泄時の声かけや誘導については配慮されています。相談ごとは部屋で聞くようにされています。また、日常の場面ごとにその都度細かく指示を出され、新入職員に対してはオリエンテーション時に説明されています。		
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	昼寝、散歩、買い物についてそれぞれに合わせた細かな対応がなされています。行動を制限できない1名に限り、職員が何時でも位置確認が出来るようGPSを持って散歩に出られています。また、近所の方々の声かけや見守りがされています。		

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)
<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	季節に合った行事食や旬の食材を利用し食事の仕度や準備が協働でなされており、誕生日当日には利用者の希望を聴き好み食事が提供されています。また、利用者の意向で夫々に合わせた介助や椅子、畳に座って食事を取られる支援がなされています。		
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	利用者の要望「3日1回の入浴、毎日入浴」に合わせ対応されています。夜間入浴は行っていないが夕方足浴などが行われています。また、ゆず湯や菖蒲湯など季節の楽しみに加え温泉入浴も支援されています。		
<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	小学校への訪問時に挨拶が得意な利用者さんには挨拶を、調理が得意な方には調理をと積極的に支援されています。		
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	利用者に合わせた外出、ドライブ、散歩、温泉等や施設のウッドデッキを活用され外気浴の支援がなされています。		
<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	日中は自由に外出ができる環境であります。夜間のみの施錠し見守りを重視し実行されています。		
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	消防団や近隣の方々の協力を得て年に2回内1回は夜間を想定しての訓練が実施されています。今後は夜間に訓練を消防団、近隣の方々の協力えお得て行う予定とされています。		

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	基本的に一日の基準はカロリーは1500Kcal、水1300ccで設定されています。食欲低下や水分が摂れない利用者については、補助食品や好みの物食べたい時に摂って頂いたり、トロミをつける等の工夫がなされています。		
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	畳コーナーが食堂リビングに設けられ、床暖房、居室やリビングから広いウッドデッキ、芝生の庭などが見え爽快感が感じられる工夫がなされています。また、高窓が設けられ何時でも換気出来るようになっています。		
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	利用者が使い慣れた家具や持ち物については自由に規制はされていません。ベッドの足元には転倒防止の滑り止めマットを使用され骨折防止がなされています。		