

# 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
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
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
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
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	4674800117
法人名	有限会社 ファースト・ケア
事業所名	グループホーム いこい
訪問調査日	平成22年3月11日
評価確定日	平成22年5月6日
評価機関名	特定非営利活動法人NPOさつま

**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せん。  
 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22年3月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4674800117
法人名	有限会社 ファースト・ケア
事業所名	グループホーム いこい
所在地	鹿児島県出水市高尾野町大久保1432番地1 (電話) 0996-82-5537

評価機関名	特定非営利活動法人NPOさつま		
所在地	鹿児島県鹿児島市下荒田2丁目48番13号		
訪問調査日	平成22年3月11日	評価確定日	平成22年5月6日

## 【情報提供票より】(22年2月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 9 月 9 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 7 人, 非常勤 1 人, 常勤換算	8 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 階建ての	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)	10,500 円	その他の経費(月額)	6,000 円	
敷 金	無			
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		1000 円	

### (4) 利用者の概要( 2 月 15 日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 81.6 歳	最低	65 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	しもぞのクリニック・北園歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な市街地に位置し、デイサービスを併設している。ほどよい広さの食堂が利用者の語らいの場であり、テレビを見たり、食事の手伝いをしたりといつものまにか集まってくるスペースである。職員は時間に追われることなくゆとりとした個別のケアを心がけ、外出の支援なども出来るだけ利用者の希望や思いに沿えるように取り組んでいる。ホームの方針として「いこい」では昼間はもちろんのこと、夜間でも出来るだけおむつの使用はせず、自立とりハビリを兼ねてトイレ誘導を行っている。家族の負担軽減と何よりも利用者の生きる意欲、身体機能の向上につなげている。利用者同士助け合う場面や、食事時の会話や笑い声など活気があるホームである。職員の離職も少なく、ほとんどが有資格者で質の高いサービスの提供と職員間の信頼関係が構築されている。開設して9年目になり、今後は地域密着型サービスとして事業所の力を活かし、地域の高齢者福祉に貢献できるような取り組みが大いに期待されるグループホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>重度化や終末期に向けた方針の共有は、現在取り組みの途中であり、今年度に期待したい。災害対策は夜間想定訓練はまだ行ってないが、夜間の緊急連絡体制の見直しを行い、スムーズな対応ができるように改善している。また、近隣住民への協力の呼びかけも行っており、訓練にも参加してもらうなど地域の協力体制が構築されている。</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>今回の自己評価は職員の意見を聞きながら、管理者がまとめ、出来あがったものを再度職員に目を通してもらうなどして全員で取り組んだ。外部評価の結果は家族、運営推進会議でも報告して配布している。</p>
重点項目	<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>民生委員、自治公民館長、老人クラブ会長、消防署、近隣住民、家族代表、行政関係者などの参加を得て概ね2~3ヵ月に1回開催している。地域の情報をもらったり、消防署より災害対策のアドバイスをもらうなど、様々な職種の方に参加をしてもらい助言などをもらい運営に活かしている。認知症サポーター養成の推進の協力要請もあり、ホームとしても地域の方々に認知症をより理解してもらえるような取り組みを検討している。</p>
重点項目	<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>意見箱の設置、苦情相談窓口を重要事項説明書に明記して家族に説明している。また、面会時や家族会時に意見を聞く機会を設け、出された意見、要望については運営に反映させるように職員全員で解決に向けて話し合っている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地元高校生の実習の受け入れやボランティアの訪問も多い。隣接のデイサービス利用者との交流や地域のボランティアパーティに参加して地域の方々との交流に努めている。また、ホームで飼っている犬の散歩の途中で近所の方が気軽に声をかけてくれたり、防災訓練にも参加してくれるなど日常的にも地域と連携が図られている。</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>. 理念に基づく運営</b>					
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	法人の理念とホームのケア理念を掲げている。地域密着型サービスとしての役割を理解しグループホーム独自のケア理念を職員全員で話し合っって作成している。		
	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	毎月のミーティング時に唱和し、日常、迷う場面があると理念を確認し、理念に沿ったケアの実践に向けて取り組んでいる。廊下、食堂にケア理念を掲示し、職員休憩室、職員用トイレには法人の理念を掲示している。また、ホーム便り、パンフレットにも明記している。		
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	地元高校生の実習の受け入れやボランティアの訪問も多い。隣接のデイサービス利用者の方々や地域のボランティアパーティに参加して地域の方々との交流に努めている。また、ホームで飼っている犬の散歩の途中で近所の方が気軽に声をかけてくれたり、防災訓練にも参加してくれるなど日常的にも地域と連携が図られている。		
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	今回の自己評価は職員の意見を聞きながら、管理者がまとめ、出来あがったものを再度職員に目を通してもらい全員で取り組んだ。外部評価の結果は家族、運営推進会議でも報告して配布している。また、改善課題は職員全員で話し合っって改善に向けて取り組んでいる。		
	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	民生委員、自治公民館長、老人クラブ会長、消防署、近隣住民、家族代表、行政関係者などの参加を得て概ね2～3ヵ月に1回開催している。地域の情報ももらったり、消防署より災害対策のアドバイスをもらうなど、様々な職種の方に参加してもらい助言などをもらい運営に活かしている。認知症サポーター養成の推進の協力要請もあり、ホームとしても地域の方々に認知症をより理解してもらえるような取り組みを検討している。		

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)
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	サービスについての困難事例などの相談や情報交換を行うなど、協働してサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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、出納簿コピーと領収書を送付し、面会時に確認印をもらっている。支払いをホーム持参しており、利用者の日常の様子や健康状態などの報告もしている。また、ホーム便りを毎月作成して写真を個別に掲載し、家族に送っている。職員異動は面会時に紹介し、ホームの廊下にも職員の写真を掲示して紹介している。		
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	意見箱の設置、苦情相談窓口を重要事項説明書に明記して家族に説明している。また、面会時や家族会時に意見を聞く機会を設け、出された意見、要望については運営に反映させるように職員全員で解決に向けて話し合っている。		
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	管理者はなじみの関係の重要性を認識して異動は最小限に留められるようにし、やむを得ない場合は引き継ぎ期間を長期間みてもらえるようにしている。職員の勤務条件が良く、離職はほとんどない。		
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	外部研修は常勤、非常勤問わず段階に応じて全職員が受講できるように配慮し、受講後は職員会議にて研修報告をしている。ホーム内研修は研修計画を作成している。勉強係が中心となり、研修課題についてアンケートを募り、講師の職員を指名して全職員が向上心を持って参加できるように努めている。資格取得の支援もしている。		
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	出水川薩地区グループホーム連絡協議会に加入し、研修や情報交換などを行っている。研修には職員全員が交代で参加できるように考慮している。また、新設のグループホームの職員実習の受け入れもしており、ともにサービスの質を向上させていく取り組みをしている。		

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>. 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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>本人、家族に見学をしてもらい、納得してから入居してもらうようにしている。また、在宅からの方はもちろん、やむを得ず病院などから直接入居になる場合でも自宅訪問をして利用者の生活背景を把握するようにしている。入居後、不安定な状態が続く場合はケースバイケースではあるが家族に面会の回数を増やしてもらったり、電話で話をしてもらうなど協力をもらい、徐々になじめるように工夫している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員と利用者が日々過ごす中で、調理の仕方やつつ、昔話、倫理観など人生の先輩として教わることも多く、職員も人間として成長出来るように利用者から学んでいる。</p>		
<b>. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>日々の声かけや本人の表情・言動から思いや意向の把握に努めている。また、拒否のサインを見逃さず、本人本位に検討している。生活日誌、個人記録を利用し、生活のリズムを把握できるように努めている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人、家族の意見、要望をもとにケア会議で職員の意見を聞き、医師の指示を受けながら本人本位の介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>毎月ケア会議にてケアの見直しを話し合い、状態に変化があれば、現状に即した新たな介護計画を作成している。変化がない場合の定期的な見直しは更新時(6ヵ月、1年)に行っている。</p>		

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					
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	病院受診やお墓参り、買い物、外出、外泊の送迎など本人、家族の要望や状況に応じて柔軟に支援している。また、車の運転が出来ない家族のために面会の送迎サービスを行っている。		
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					
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	本人、家族の意見を聞き、かかりつけ医を決定してもらっている。協力医療機関とは状態に応じて日曜でも対応してもらえるように話し合っており、ホームの看護師と医療機関と密に連携を図り利用者の健康管理を行っている。		
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	入居時に口頭で退去の条件に付け加えて重度化や終末期のホームの対応方針を話している。入居後は状態の変化に伴い、家族、関係者と今後の対応について都度話し合っている。話し合いの内容は経過記録にも記録している。		状態変化に伴ってその都度家族と話し合っているが、ホームとして現状でできる最大限の支援を職員全員で話し合い、明確な対応方針を定め、全員が方針を共有することが望まれる。
. 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	ことば使い、語調を日頃より気をつけ、個人を尊重しながらも親しみが持てるような声かけに努めている。また、接遇に関する研修もっており、職員採用時の個人情報保護の誓約書もとっている。		
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	利用者一人ひとりのペースや体調、気持ちに沿った支援を行うように努めている。起床時間、朝食も個々の在宅でのペースを維持できるように支援している。		

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)
(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	利用者一人ひとりの力に合わせて調理の下ごしらえ、味見など手伝ってもらっている。また、個々の好みや反映できるようにメニューを考慮している。食堂で職員と利用者は会話を弾ませながら楽しい食事をしている。		
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	入浴は週3回以上を目安にしているが、毎日でも可能であり、利用者の体調や希望に合わせた支援をしている。また時には、温泉も楽しむこともある。		
(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	カラオケやテレビの時代劇、歌番組、ドリフターズ・きみまるなどのDVDを観て楽しんだり、洗濯ものたたみ、おしぼりたたみ、掃除、シーツ交換などそれぞれの役割ごとの支援を行っている。また、初詣、ソーメン流し、花見遠足、お寺詣り、バザー参加などホームの行事として気晴らしの支援も行っている。		
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	犬と一緒に散歩に出かけたり、買い物、ドライブなど外出の機会を設けている。		
(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	管理者、職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解している。昼間は鍵をかけず安全で自由な暮らしが送れるように支援している。玄関と死角になる出入りにセンサーを設置して外出の察知をしている。外出する利用者には職員がさりげなく着いて行き、見守っている。		
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	消防署の立ち会いのもと避難訓練を行っている。夜間の緊急連絡体制の見直しを行ってスムーズな対応ができるようにし、地域の協力がもらえるように話し合っている。備蓄もある。今年度は地元消防団の協力体制の構築や地震訓練も行って、安全対策に取り組むことを検討している。		

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	食事、水分摂取量は記録し、職員は個々の状態の把握をしている。身体状況に応じて食事形態(ひと口大に切ったり、きざみ食)を考慮している。栄養バランスは定期的に法人の栄養士のアドバイスももらっている。		
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	共用空間は食堂であるが、ホーム内廊下のところどころにソファが置かれている。程よい広さの食堂は常に職員がおり、テレビもあるので利用者もいつのまにか集まってくる。		
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	ベッドのみが備え付けであり、タンス、テレビや家族の写真、仏壇などが持ち込まれ居心地良く過ごせるような居室作りがされている。		