

# 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

I. 理念に基づく運営	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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	4690300076
法人名	有限会社 メディカルウイル
事業所名	グループホーム 輝望の家
訪問調査日	平成 21 年 12 月 15 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 31 日
評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用視線協会

**○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

作成日 #####

## 【評価実施概要】

事業所番号	4690300076
法人名	有限会社 メディカルウィル
事業所名	グループホーム 輝望の家
所在地	鹿児島県鹿屋市輝北町上百引1919-1 (電話) 099-471-3456

評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会
所在地	鹿児島市城山1丁目16番7号
訪問調査日	平成21年12月15日   評価確定日   平成22年1月31日

## 【情報提供票より】(平成21年11月19日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 9 月 25 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 9 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 9 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)	24,000 円	その他の経費(月額)	7,500円 (管理費)
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	250 円	昼食 350 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(11月19日現在)

利用者人数	9 名	男性	5 名	女性	4 名
要介護1	0 名	要介護2	0 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.2 歳	最低	75 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 青仁会池田病院 ・ ゆうあいクリニック
---------	--------------------------


## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道504号線沿いに輝北総合ケアセンターとして認知症対応型デイサービスとミニデイサービス、グループホーム「輝望の家」が同じ敷地に開設されている。高隈山の山並みと田園風景が広がる自然豊かな所である。施設内は扉一つで繋がっているため、互いが助け合い交流できる環境である。管理者はこの地域で生まれ育っているため利用者や地域の方々と顔馴染みの関係ができており、ケアセンターが夏祭りや運動会、敬老会など子供から高齢者までを交えた地域交流の拠点となっている。「あなたが今まで築いた家族や地域との絆を大切にします」という理念を実践しているホームである。

## 【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>前回の評価結果は職員に報告している。評価の意義の理解と活用についてが改善項目とされていたが、評価についての意義を説明し、今年度は職員全員で自己評価に取り組み改善している。</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>日勤帯の職員が数ヶ月をかけて毎日数項目ずつ意見を出し合い記入する方法で自己評価に取り組んでいる。職員は自己評価の意義について理解し、ケアの振り返りの機会と捉え、利用者のトイレ誘導時に自力で行なえるように工夫するなど、自己評価を活かした取り組みをしている。</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>会議は2ヶ月に1回、地域住民代表4名、家族代表2名、市担当者、包括職員、会社代表などが参加して行なわれている。利用者の状況、行事活動状況、今後の活動予定などの報告後に意見交換が行なわれている。時には、消防署や警察にも参加して頂き、利用者が地域の中で安全に生活できるアドバイスを頂いたり、包括職員と情報交換をし連携を密にして、地域の高齢者の手助けができるように協力するなど意見を活かした取り組みをしている。</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>家族が意見や苦情を表せる機会は、運営推進会議、年2回の家族会、面会時等であり、苦情受け付け委員に地域の第三者委員を立てていることも説明している。個人的な意見や要望は、面会時や電話等で出される事が多く、自力歩行ができるようになったらという要望に職員間で話し合いアイデアを出し合って利用者の意欲を引き出すケアに取り組むなど、出された意見を運営に反映できるようにしている。</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>管理者の生まれ育った地域であり、今も住んでいるために地域との連携は取れている。地域の花見や運動会、十五夜、町道作業に参加すると共に、ケアセンターで行なう夏祭りや敬老会には地域の方々が手伝いに来てくれる。地域からの慰問ボランティアの受け入れも行なっている。</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	「あなたを十分理解し寄り添い、あなたらしい生活をお手伝いします」「あなたが今まで築いた、家族や地域との絆を大切にします」という事業所独自の理念を、職員と話し合い作り上げている。		
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	理念を玄関や事務所に掲示すると共に、介護記録を書くときにも確認できるようにテーブルの上に置いて意識付けを行っている。職員は食欲がない利用者に対しても、何かしら食べてもらえるように工夫し家族のように接するなど、理念の実践に向け取り組んでいる。		
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	町内会に加入し、地域行事の町道作業、花見、十五夜などに参加する他、事業所で行う夏祭りや敬老会には、小学校の父兄が TENT 張りをしてくれたり、婦人会が料理を作ってくれるなど地域をあげて開催している。地域の歌や踊りのボランティア、中学校の職場体験なども受け入れている。		
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	自己評価は、日勤帯の職員が数項目づつ意見を出し合いながら記入していく方法で、数ヶ月かけて行っている。職員はケアを振り返る機会となり、文章化することで理解できた事もあり勉強になっている。		
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	会議は定期的開催している。地域の高齢者が顔馴染みの管理者に直接相談に來られ、包括支援と情報を共有する重要性を確認したり、家族から退院後の対応の質問、かかりつけ医によるインフルエンザの情報とアドバイスを受けるなど、頂いた意見をサービスに活かすように取り組んでいる。		

鹿児島県 グループホーム輝望の家

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	市の高齢福祉課に出向いて行き、情報提供や相談などを行っている。包括支援センターとも、地域の方や利用者の情報交換を行いサービスの向上に努めている。		
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合わせた報告をしている	2ヶ月に1回発行される「輝望の家新聞」には行事や日頃の様子を写した写真、行事予定や異動報告などを掲載すると共に、職員のコメントを書いて家族に報告している。金銭出納帳は、面会時にまとめて見てもらい確認印をもらっている。		
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	年2回の行事に合わせた家族会を行い家族同士で話し合う機会を持っているが、特に苦情や意見は上がり、面会時や電話等で要望を受ける事が多い。出された意見や会話から気づいた家族の要望を申し送りノートに記載し職員で話し合い、工夫を重ねながら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	開設当初からの職員が殆ど入れ替わっているが、管理者が地域の出身ということもあり、利用者へのダメージはなく、今は職員間でのコミュニケーションが取りやすい雰囲気となり落ち着いてきている。管理者は勤務シフトに柔軟に対応し、職員間で協力体制ができています。		
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	毎月の職員会議で、必要と思われる勉強会や研修会に参加した職員による伝達講習が行われている。外部研修は職員の希望を優先し管理者が決定している。		
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	大隅地区GH連絡協議会に加入し、研修会や交流会に参加している。市内の別な事業所の職員が指導に来てくれるなど、管理者同士の交流は行われており、職員の交流にも繋げて行きたいと考えている。	○	職員も定着しつつあり、管理者同士の交流が行われているので、今後は職員同士の交流会や相互訪問などを行うことで、他の事業所の良い所を学び、自分の事業所の良い所を伸ばしていけるようにな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 (すでに取り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	デイサービス利用者が入所される場合は、職員も顔馴染みの関係ができています。他の施設からの場合には、何度も訪問し情報を収集し顔馴染みになるように努めている。入所後は家族の協力を得たり、職員は寄りそう機会を多くし管理者は宿泊し対応している。		
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	男性利用者が多いのが特徴だが、皆穏やかで利用者同士が支え合う姿が見られる。職員は利用者と一緒に生活の中で、体を気遣ってくれたり、子育てのアドバイスをしてくれるなど、学んだり感謝する機会が多くある。		
<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	利用者が自分の思いを伝えることができる方が少ないため、体調を考慮しながら、職員がアイデアを問いかけることで思いを引き出すようにしている。また、家族の利用者に対する思いも受け止めながら、実現できるように職員も目標をもち工夫をしながら支援している。		
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	職員の気づきは申し送りノートに書いて周知させると共に、職員会議や申し送り時、昼の休憩時などに話し合いを重ねている。介護計画書は、利用者にとってどのようにケアしていくことがベストであるかを試作した結果に、家族の意見や主治医の意見書を反映したものとなっている。		
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	モニタリング、評価は3ヶ月ごとに行い、状態変化のない方でも6ヶ月で見直すようにしている。状態に変化があった時や退院時には、家族、主治医や栄養士などの関係者と話し合い新たな介護計画を作成している。		

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)
<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	医療連携体制をとり看護師の職員による健康管理が行なわれている。家族の要望があれば病院受診や墓参り、知人宅への送迎など利用者の希望に応じて柔軟に対応している。		
<b>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</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	かかりつけ医はそれぞれの希望するかかりつけ医となっている。定期受診等では情報を提供し適切な医療が受けられるように支援している。家族への報告は、薬等の変更がない場合には面会時に行なっている。		
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	重度化や看取りについての指針を作成し家族に説明すると共に同意書も得ているが、急変時は家族が病院を希望されることが多いため、ホームでの看取りはまだ行っていない。家族の希望があれば、関係者と話し合っ方針を共有していく方向にある。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	プライバシーについての勉強会をしている。職員は、利用者の誇りを傷つけないような声かけや排泄の誘導を心がけており、日々の支援で気づいたことはその都度指導し、話し合いの場を持っている。職員の守秘義務については説明し誓約書を交わし、記録物も適切に管理し保管されている。		
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	基本的な1日のスケジュールはあるが、朝ゆっくり起きる方、午前中に入浴と決めている方、コップ1杯の晩酌を楽しんでいる方、テレビを遅くまで見ている方などそれぞれのペースを大切にしている。		

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)
<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	車椅子の方と男性利用者が多いため食事の手伝いは座ってできる野菜の下ごしらえなどであるが、誕生日のケーキ作りやおやつ作りのたこ焼きやお好み焼きの時には、男性利用者にも力を発揮してもらっている。献立は利用者の希望を取り入れ、職員と同じテーブルを囲み和やかな食事となっている。		
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	入浴は毎日できるようになっていて、男性と女性、どちらが先に入るかの曜日を決めている。入浴を楽しめるように、入浴剤を入れたり音楽をかけたりと工夫している。拒否される方は少ないが、2回以上入浴の日がないように声かけしている。		
<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	特に役割と決めていないが、デイサービスで使うタオルやおしぼりたたみ出来る方全員にやってもらっている。楽しみごと、気晴らしはレクリエーションで行う風船バレーやちぎり絵、体操ドライブなどの他、職員が赤ちゃんを連れて出勤しているので、ホールに連れてくると皆であやしたり笑顔が広がる。		
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	天気の良い日は車椅子や歩行器、シルバーカーなどで近所を散歩したり、ウッドデッキでお茶を飲んだりしている。洋服や日用雑貨を買いに行きたいという利用者の希望に沿った支援もしている。		
<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	日中鍵はかけず見守りの体制ができています。出入口や居室のサッシにセンサーをつけ対応しているが、出かける様子が見えたら職員も一緒について行く様にし、一人で外出しても近隣の方からの協力が得られている。		
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	消防署指導の下で、輝北総合ケアセンターとしての合同訓練の他、夜間想定避難訓練も行っている。職員はあらゆる災害を想定したシュミレーションを行い、避難経路も理解し共有している。地域の方の協力体制もできています。全職員が普通救命救急士の講習を受け事業所に旗を掲げている。		

鹿児島県 グループホーム輝望の家

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、水分の摂取量は記録している。体重を毎月測定し、増加傾向にある場合には、協力病院の管理栄養士に相談し、油ものを控えて野菜中心にするなど工夫している。食事形態も利用者に応じて対応し、全量摂取できるようにしている。		
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	天井の梁が見える造りは、安心感があり落ち着け、明かり通りの窓とウッドデッキに続く窓からはやさしい光と風が入り心地よい空間となっている。ホールにあるテレビの前にはテーブル、ソファが置かれ、利用者はお気に入りの場所に座っている。利用者と一緒に飾ったクリスマスツリーが目を楽しませている。		
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	居室はサッシのため何かあればすぐ外に行けるようになっている。ベットは備え付けだが、ダンスや衣装ケースなどを持ち込んでいる他、利用者の大切にしている仏壇や時計、家族の写真などが置かれ落ち着けるようにしている。		