

# 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
合計	30

事業所番号	2172100881
法人名	医療法人 静風会
事業所名	グループホーム HIPPO
訪問調査日	平成 20 年 8 月 4 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 27 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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 平成 20年8月18日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2172100881
法人名	(医) 静風会
事業所名	グループホーム HIPPO (ヒポ)
所在地	岐阜県大垣市室村町1-178 (電話) 0584-83-7775

評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町 110		
訪問調査日	平成 20年 8月 4日	評価確定日	平成20年8月27日

【情報提供票より】 20年7月14日 事業所記入 )

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 1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 6人, 非常勤 2人, 常勤換算	6.5 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	階 ~	2 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 120,000 円)	有りの場合 償却の有無	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 1,200 円		

### (4) 利用者の概要( 7月14日 現在 )

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	1 名	要介護4	名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 80 歳	最低	76 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	(医) 静風会 大垣病院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

コンクリート三階建ての二階部分を改修したホームである。開設当初より、『なじみの人間関係の中で安心してゆったり暮らす』を理念にもち、利用者を中心に家族、職員、そして地域の人との関係を大切にしている。運営推進会議には利用者全員が出席し、その議事録もまた利用者が参加者に手渡ししており、「利用者がこのホームの主役である」ととらえているホームの方針がうかがえる。その上で、全職員が熱い思いを共有し、利用者一人ひとりに対して、その人らしさを大切にしたいケアを行っている。また、母体が病院であり、「老人保健施設」「リハビリ施設」も併設しているので、その連携体制を利点とし支援に活用できることから、利用者および家族にとって安心できるホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の外部評価の結果をホーム玄関に大きく掲示している。指摘をうけた「運営に関する家族等意見の反映」「チームでつくる利用者本位の介護計画」「鍵をかけないケアの実践」の三項目については、職員で内容を検討し改善に取り組んでいる。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価も自らのサービスの振り返りの機会ととらえ、全職員で行った。
重点項目	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)
重点項目	市役所高齢介護課職員、自治会会長、副会長、民生委員、家族代表、法人事務長、加えて利用者も全員参加し、夜七時よりホームの居間で開催している。ホーム側より利用者の状況報告およびホームの行事予定の知らせ、また利用者からは歌の披露や発言もある。自治会からは、地域での行事へのお誘いや緊急時の対応確認、市役所からは行政上の報告などがあり、回を重ねるごとに互いに親しくなり、参加者が会の開催を心待ちにしている。
重点項目	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)
重点項目	常日頃より家族に対し、家族の意見がホーム運営に重要であることを、声かけをし訴えている。運営推進会議では参加した家族から意見を出してもらい、会議議事録をホーム食堂および廊下に掲示し訪問した家族に見てもらったり、毎月の便りにも載せ、運営について共に考えてもらう機会を作っている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	自治会に加入し、地域の情報を取り入れながら積極的に出向いている。地域の行事に参加したり、地元のスーパーや商店に買い物に行ったり、逆に配達してもらうことで、交流をはかっている。また年に二回、消防署や地域住民と共に防災訓練も行っており、災害時の連携体制もとれている。

## 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>. 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	開所当初より、『なじみの人間関係の中で安心してゆったりと暮らす』を理念にもち、地域の中でも馴染みの関係を築いている。		
	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	毎日のケア会議を通して人間関係の大切さを話し合い、利用者同士、利用者職員、あるいは利用者と地域住民をつなぐ努力をしている。		
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	自治会に加入し、地域の情報を取り入れながら積極的に向かっている。地域の行事に参加したり、地元のスーパーや商店に買い物に行ったり、逆に配達してもらうことで、交流をはかっている。また年に二回、消防署や地域住民と共に防災訓練も行ってあり、災害時の連携体制もとれている。		
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	前回の外部評価の結果をホーム玄関に掲示している。指摘を受けた「運営に関する家族等意見の反映」「チームでつくる利用者本位の介護計画」「鍵をかけないケアの実践」については、職員で内容を検討し改善に取り組んでいる。今回の自己評価もサービスの振り返りの機会ととらえ、全職員で行った。		
	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	市役所、自治会代表、民生委員、家族、法人、加えて利用者も全員参加し、ホームの居間で開催している。利用者の歌の披露や発言があり、ホーム側より状況報告や行事予定の知らせ、自治会からは地域の行事へのお誘いなど、市役所からは行政上の報告があり、和気あいあいの中、双方向の話し合いが持たれている。		

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)
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	市の高齢介護課とは運営推進会議以外にも、その事前打ち合わせや、ホームの現状を話しアドバイスを求めるなど、行き来する関係をもっている。		
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	毎月 HIPPO便り を発行し、個別のコメントや写真を添えて、ホームの様子、利用者の様子を知らせている。また同時に金銭出納書のコピーも同封している。家族の訪問時には利用者の日頃の様子を報告するとともに、金銭出納を確認してもらいサインを得ている。		
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	常日頃より家族に対し、家族の意見がホーム運営に重要であることを、声かけをし訴えている。また運営推進会議でも意見を出してもらい、その内容をホーム内に掲示したり毎月のたよりにも載せ、運営について共に考えてもらう機会を作っている。		
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	この一年離職者、異動者はいない。万が一、離職や異動の場合には、利用者および家族にその旨を正確に伝え、混乱のない配慮を心がけている。		
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	法人内での新人研修、および現任研修の体制が整っている。また職員各々がさらに学びたいという強い意欲を持ち、職員からの外部研修の受講希望には前向きに検討している。研修後には勉強会を行ったり、参考資料を回覧するなど、学びの共有を図っている。		
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	管理者は会議等で顔なじみとなった同業者と意見交換を行ったり、相互にホームを訪ねている。また職員も自発的に他のホームを見学している。		

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>多くの入居希望者が法人病院、施設からであり、最初は訪問して本人と顔なじみの関係を作ることから始めている。その後ホームに遊びに来てもらい、他の利用者と一緒に昼食を食べ、ホームに馴染んでからの入居になるよう、段階的な支援を行っている。</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>日常生活の様々な場面や、夜の就寝前のお茶の時間の語らいの中から、家事の仕方、物を大切にすることなど、共感しながら教えてもらうことも多く、また昔話などに感動することも多々ある。</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>アセスメントを通して、利用者および家族の意向を把握している。アセスメントは状態の変化、意向の変化があることから、時々取り直している。また、就寝前のお茶の時間にはゆっくり話を聞くことができ、その中から本人の思いをつかむ努力をしている。</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>利用者、家族および主治医より詳しく聞き取られたアセスメントをもとに、利用者一人ひとりの課題、目標が設定されている。その上で職員の意見を取り入れながらサービスを考え、その人独自の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>各サービスの期間ごとに評価を行い、定期的に計画を見直しをしている。見直しは各利用者の担当職員が会議において提案し、他の職員の意見を聞いて決定している。急な変化の際には随時対応している。</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	行きつけの美容院や法人病院以外の医院への送迎など、家族に代わって対応したり、法人施設において機能訓練など支援している。また認知症対応の経験を活かし、地域からの相談を受けたり、市と協力し『介護出前講座』を提案している。		
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	ほとんどの利用者が法人からの紹介であり、法人病院の医師がかかりつけ医である。法人病院の訪問看護が週に一度、また定期的に病院で受診しており、緊急時にも助言、対応が受けられる体制がある。歯科受診についてはかかりつけ医を希望する利用者もあり、家族による送迎が無理な場合は代行している。		
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	母体が病院であり、終末期の医療処置が必要な段階で法人病院に移ることとしている。その方針は職員間で共有されており、利用者、家族に対しては契約時に説明し同意を得ている。		
. 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	接遇および個人情報の取り扱いについては法人での研修で学習しており、また日常的にケア会議などで取り上げ、職員同士気にかけている。介護記録も丁寧な言葉で記録しており、職員の利用者を敬う思いを知ることができる。		
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	おおよその一日の流れはあるが、その日の利用者の状態や希望に合わせた支援を行っている。タクシーで遠出の買い物に出かけたり、化粧品を買いに行ったり、また好きな野球を居室で一日テレビ観戦するなど、利用者のペースで過ごしている。		

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	食材は法人から配達されるが、どのように調理するか、利用者を交えて話し合い、一緒に調理している。利用者一人ひとりが、調理、台ふき、配食、嚥下体操の声かけ、挨拶、後片付けなど、できる事をできるところで担っており、食事の時間が楽しみとなっている。		
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	基本的には一日おきの入浴となっているが、希望があれば毎日の対応もできる。現在、夜間入浴の希望がないこともあり、昼間のみ入浴にしている。		夜間入浴の生活を送ってきた利用者が、夜風呂に入りたいと思っていることも考えられる。ホームとしても夜間入浴ができないか今後の課題としている。今一度、職員間で検討されたい。
(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	食事の用意、後片付け、嚥下体操の声かけ、洗濯たたみ、床ふき、また推進会議の議事録を地域の参加者に持っていく役など、一人ひとりに合った役割を見つけ支援している。また、散歩、ドライブ、手芸、買い物、あるいは野球観戦など、それぞれが楽しみごとを持ち、生きがいを持って生活している。		
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	日常的に散歩やドライブに、個別に買い物に出たり、行きつけの美容院に出かける利用者もいる。時には皆で喫茶店でコーヒーを楽しんでいる。また、法人施設での機能訓練にも出向いている。地元のお祭りや法人のお祭りには毎年参加しており、利用者の楽しみごとの一つになっている。		
(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	前回の評価で指摘を受けた施錠について、職員で検討を重ね、二ヶ所のうち一ヶ所は解錠できた。残る玄関の鍵については、全職員が鍵をかけることの弊害は理解しているが、ホームが二階にあり玄関先がすぐに階段であること、なおかつ交通量の多い幹線道路に面していることから、現状では施錠も致し方ないと判断している。		
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	年二回、消防署、近所の人も参加して災害時のシュミレーションを通じた訓練を行っている。隣家には防犯ブザーを付けてもらったり、自治会にも協力要請ができています。食料の備蓄は法人と合同で用意がある。		

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	法人管理栄養士による献立をもとに食材が届き、それを使って調理している。利用者一人ひとりについて、毎食の摂取量と水分摂取量を記録し栄養士に指導を受けている。また、二ヵ月に一度、血液検査を行い、医師による体調チェックを受けている。		
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	玄関には、ホーム名 HIPPOを意味する“カバ”の絵の看板が掲げられ、植物がさり気なく置かれるなど、訪問者が入りやすい配慮がある。居間兼食堂には職員手作りのカレンダーを掛け、また利用者が折り紙で作った朝顔の作品を飾るなど、生活感、季節感をかもしだしている。		居間、食堂にある物品を今一度見つめ直し、配置場所、配置方法など検討され、空間のゆとり、加えてそこから生まれる気持ちのゆとりを演出されることを期待したい。
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	タンス、テレビ、ラジオ、仏壇、リクライニングシート、ぬいぐるみなど、馴染みの品が持ち込まれ、また家族の写真や応援しているプロ野球チームのグッズなどは職員と相談しながら飾られている。利用者一人ひとりの個性を尊重した居室となっている。		