

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	4676800214
法人名	社会福祉法人 隆愛会
事業所名	賀寿園グループホーム 愛
訪問調査日	平成21年9月1日
評価確定日	平成21年11月2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21年9月11日

【評価実施概要】

事業所番号	4676800214
法人名	社会福祉法人 隆愛会
事業所名	賀寿園グループホーム 愛
所在地	鹿児島県志布志市志布志町安楽2814番地 (電話) 099 - 473 - 8186

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21年9月1日	評価確定日	平成21年11月2日

【情報提供票より】(21年8月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	14 人, 非常勤 人, 常勤換算 14 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り 1 棟	
	1 階建ての	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)	円
敷 金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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		800 円

(4) 利用者の概要(8月17日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	11 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 86 歳	最低	74 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	手塚クリニック たんぽぽオーラルケアクリニック
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

特別養護老人ホームを中核とした地域福祉・介護拠点の一角にホームは建っている。大きな行事、地域との付き合いは法人が主体となって行っている。笑顔と優しい言葉で接することを大切にしたケアに取り組んでいる。ホーム設立5年を経過し、身体機能低下の利用者が多くなり、一人ひとりに関わる時間がたくさん求められてきている。職員は利用者個々の思いや意向を受け止め、一日の流れの中で時間にとられない生活援助を支援している。

【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>運営推進会議の開催が実施されていないので今後の課題として残っている。市町村との連携は法人を通じて行き来する機会を作っている。ホームにも誕生会などに担当者の訪問がある。研修参加者は復命研修とし、知識の共有化を図っている。</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>今回は管理者と一部の職員のみ意見が反映された自己評価である。改善点を話し合い、日常生活の中で利用者の問題として捉え日々取り組んでいる。</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>昨年9月に1回開催し、以後開催できていない。会議のメンバーは家族代表、協力機関医師、志布志市地域包括支援センター保健師、志布志市ボランティアセンター、公民館長、巡査長、消防署長と幅広い知見者で構成されている。</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>家族会があり、食事をとりながら家族の意見をもらう機会をつくっている。毎月1回アンケート用紙を配布したり、玄関に意見箱を設置し、意見を引き出す工夫をしている。出された意見・苦情は話し合いをもち、家族に説明・了解いただくなど運営に反映させている。</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>地域とは食材の買い物に行き挨拶、会話を交わす程度の関わりである。母体となる特養、ケアハウス、デイサービス利用者、職員とは交流がある。ボランティア慰問も法人の施設が主でホームの利用者も見に出かけている。法人主催の夏祭りには地域住民も参加している。</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)
. 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	法人の運営理念『和顔愛語』(言葉は命なり。認知症の方や意思疎通の困難な方でも感情は脈々と生きている。接する際は優しい言葉を)に加えてグループホーム独自の理念を職員全員で作りに上げている。		
	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	玄関やホールに掲げて日々の生活の中で理念に基づいたケアにつながるよう取り組んでいるが、理念がパンフレット、重要事項説明書には掲載されていない。		
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	地域とは食材の買い物に行き挨拶、会話を交わす程度の関わりである。母体となる特養、ケアハウス、デイサービスの利用者、職員とは交流がある。ボランティアも法人の施設訪問が主でホームの利用者も参加している。法人主催の夏祭りには地域住民も参加している。		
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	全職員、自己評価については理解はしているが今回は管理者と一部の職員のみ意見が反映された自己評価である。		外部評価を通して改善点を話し合い改善への努力が求められる。
	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	これまで昨年9月に1回開催し、以後開催できていない。会議のメンバーは家族代表、協力機関医師、志布志市地域包括支援センター保健師、志布志市ボランティアセンター、公民館長、巡査長、消防署長と幅広い知見者で構成されている。		運営推進会議の意義や役割を委員に周知し定期的な開催が望まれる。

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	法人の事務所を通して協力関係ができています。ホームの催物に市の職員の参加もある。生活保護の利用者もいるので関わりはある。		
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	ホーム便りを月1回、発行している。利用料の支払いはホームに直接持参いただいているので月1回は面会がある。面会時に近況報告し、また、意見・要望をもらっている。職員異動はホーム便りで報告し、担当が変わったら家族に直接紹介している。預かり金はしていない。		
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	家族会があり、食事をとりながら家族の意見を貰う機会を作っている。家族同士、認知症について理解する場にもなっている。毎月1回、アンケート用紙を配布したり、玄関に意見箱を設置し、意見を引き出す工夫をしている。出された意見、苦情は話し合いをもち、家族に説明、了解いただくなど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	異動・離職のダメージを防ぐよう配慮している。新職員配置の場合は利用者には充分説明し、また信頼関係の構築が図れるまでは、他の職員がフォロー、協力していく体制をとっている。		
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	研修は法人内外で定期的に行われ、参加している。本年度よりホーム内の勉強会を月1回開催している。全職員外部研修(復命研修)に年2回は参加し知識の共有化、スキルアップにつなげている。法人外研修に出席する機会も多く、資格取得支援にも力を入れている。		
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	県および地区のグループホーム連絡協議会、福祉施設協議会などが開催する研修に管理者が参加している。研修の場において同業者との交流ができています。		

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)
. 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	<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>入居前にホームの雰囲気を知るために他の利用者と顔合わせや会話などの機会を作っている。入居後も家族に協力を貰いながら職員は声掛けを重視し、なじめるように支援している。</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>職員は学びの姿勢を持ちながら利用者の得意なことを見つけて一緒に取り組んでいる。日頃の関わりの中で利用者の思い、苦しみ、不安、喜びを知ること努め、互いに分かち合い支えあう関係を築いている。</p>		
. 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	<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>利用者に寄り添い、日々の関わりの中で利用者の自己決定を尊重している。意思表示の出来ない利用者に関しては家族から生活歴を聞いて利用者の視点に立って職員間で話し合い、意向の把握に努めている。</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、職員の意見などケース会議で話し合い、利用者本意の介護計画を作成している。家族の意見は面会時に聞き介護計画に反映させている。同意ももらっている。</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>見直し期間(6ヵ月毎に1回)のみでなく、状態変化時や入退院後など現状に即した見直しを行っている。</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	本人・家族などの状況に応じて病院受診や理美容院、墓参り、自宅訪問など必要な支援を柔軟に行っている。		
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	入居前からのかかりつけ医を利用している。受診や通院は利用者や家族の希望に応じて対応している。受診は基本的には家族同行をお願いしているが不可能な時は職員が代行し、結果はその都度、電話報告している。		
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	ホームとしての重度化、終末期の対応指針は特別準備していないので今後は話し合いを持つ必要があると考えている。		ホームとしての対応指針を作成し、利用者、家族には入居より段階を踏んで説明し、関係者全員で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	個人の尊厳を大事に一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉掛けにならないよう、業務内でも職員間で注意するようにしている。入浴や排泄など必要に応じ同性介助をしている。広報誌などへの写真掲載は家族の同意を得ている。職員採用時、個人情報保護について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	1日の大まかな流れはあるが、レクリエーションなども無理強いせず、利用者のその日の状況に合わせた支援を心がけている。		

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)
(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	職員は利用者と一緒に食事をとりながらさりげなく介助している。食卓を囲み、楽しい雰囲気作りに職員は配慮している。ご飯の炊ける匂いや食材を切る音などを五感で意識できるよう支援している。		
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	清拭も実施し、入浴は基本的に1日おきではあるが、必要に応じ対応している。また入浴を嫌がる利用者も職員間で連携し、入浴できるように支援している。		
(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	利用者の出来ること(洗濯物干しやたたみ方、お膳拭きなど)をしてもらい、必ず感謝の言葉掛けをしている。歌の好きな利用者が歌うことで歌の輪が広がり、楽しんでいる。法人内の施設で催しがある時は見学に出かけることもある。電話や手紙などで家族とのつながりを支援している。		
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	施設周辺の散歩(車椅子での散歩)を楽しんでいる。日常的には食材の買い物に出かけている。墓参り、思い出の場所にでかけるなど気晴らしの支援をしている。		
(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	職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解しており、日中は施錠していない。戸外に出たら職員が必ず付き添っている。法人との協力体制もあり、見守り重視の支援に取り組んでいる。		
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	防災訓練を年2回(夜間)、消防署の協力のもと実施している。法人が近隣の方々の協力を確保「近隣消防隊」として支援をもらっている。各ユニットに「防火管理者取得講習会」受講済みの職員を配置し、台風時には食料・水の備蓄、異状がないか点検している。夜間も夜勤者以外の職員も泊り込みで対応する。また、今年度中にスプリンクラーを設置予定である。		

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	個別記録表に食事、水分量を記録している。メニューは同一法人の管理栄養士に見てもらい、栄養バランスや食材についてのアドバイスも受けている。毎月1回体重測定をして利用者の身体状況の把握に努めている。身体状況に応じてトロミやお粥など取り入れている。		
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	中庭を囲んだ作りで1ユニット、2ユニットがつながっている。広々としたリビングにはソファコーナーと掘りコタツのある畳コーナーがあり、壁面には行事や日常生活の写真が掲示してある。昼間はほとんどの利用者がここで時を過ごしている。植木のある中庭にはウッドデッキが設けられ、自由に出入りでき、思い思いの空間で過ごすことができる。窓からは芝生や畑が見え、畑仕事や収穫の様子を楽しんでいる。		
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	エアコン、タンス、ベッドは備え付けで、布団はリースである。テーブルや椅子、位牌、家族の写真、テレビ、植木鉢など使い慣れたものやなじみのものが持ち込まれ、それぞれ個々の状態に合った居室作りになっている。		