

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4570101826
法人名	医療法人 春光会
事業所名	グループホーム雁ヶ音
所在地	〒880-0825 宮崎市東大宮4丁目20-5 (電 話)0985-61-8525
評価機関名	宮崎県医師会サービス評価事務局
所在地	宮崎市和知川原1丁目101
訪問調査日	平成19年7月30日

【情報提供票より】(19年 7月 19日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 12 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	2階建ての	1 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)	36,000 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(70,000円) 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	1,200 円	

(4)利用者の概要(7月12日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	9 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83.5 歳	最低 69 歳	最高 95 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人春光会 雁ヶ音クリニック・宮路病院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は閑静な住宅地にあり、2階建ての2ユニットである。敷地内にクリニック・介護療養型医療施設を併設しており医療連携がとりやすい環境である。玄関入り口に色とりどりの花が咲き、プランターにミニトマトが色づいて家庭の雰囲気演出している。リビングはキッチンと続き広々としている。テレビ・ソファ・昔懐かしい鉄瓶や、ミシンの模型・利用者の絵や作品・観葉植物が要所に飾られている。利用者は居心地の良い空間で思い思いにくつろいだり、家事の手伝いをされている。理念の中の『これが私たちの家(すまい)です』と掲げられている通りに、喜怒哀楽を共にして自然体の家庭を構築している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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) 改善課題について、管理者は職員と話し合い改善しやすい課題から取り組みをしている。運営理念の明示・介護計画3ヵ月毎の見直し・活動意欲を引き出す物品の用意・入居者一人ひとりの経験を活かした支援については改善されている。口腔ケア・成年後見制度・入居者の状態に応じた職員数の確保等について今後改善をすすめる予定である。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 毎日のミーティングや会議の中で管理者は職員に話をしている。職員は自己評価、外部評価の意義について十分理解し、サービスの質の向上に取り組もうと意欲的である。改善課題については計画シートを活用し、改善しやすい項目から検討をすすめてほしい。
重点項目②	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) 運営推進会議は2か月に1回地区の自治会長、民生委員、包括支援センターの職員・利用者の家族・職員で開催している。地域からの建設的な意見や、利用者・家族からの希望については前向きに受け入れて希望に添うようにしている。市の担当者に対する呼びかけはまだ行っていない。今後さらに運営推進会議を活性化させサービスの質向上につなげてほしい。
重点項目③	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) 玄関ホールの職員の視線から離れた位置にご意見箱・公的苦情相談窓口のパンフレットなど設置し意見や苦情を積極的に受け止めようとしている。重要事項説明書にも記載されている。事故報告書については、家族に対処策を踏まえて報告し、サイン・確認印を受けるようにしてほしい。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 夏祭りなどの行事に職員と利用者は地域の住民として出しものを持って参加する。また、管理者・職員は地域の自治会長、民生委員と一緒に一人暮らしの高齢者の見廻りにも参加している。更に、中学生のボランティアの受け入れや火災の時の応援依頼を近所に行っているなど、地域との交流を積極的に行っている。

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)
I. 理念に基づく運営					
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	『思いやりの心を持って・温かく見守って、ゆっくり聞いて・さりげなく手伝って・笑顔を大切に』等、利用者の人格を尊厳する理念が誰にでも分かるやさしい言葉で、ホームの入り口の目に付きやすい場所に掲示されている。額縁の周りを彩りの良い造花で飾り親しみやすくしている。	○	地域密着型サービスの視点、役割を考えながら、さらに理念を深めてほしい。
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	管理者と職員は毎朝の朝礼で理念について唱和し、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	地区の祭りに利用者と職員は出しものを練習して参加したり、中学生のボランティアの受け入れや、一人暮らしの方を自治会長や民生委員の方と見廻りを行っている。また、火災や、利用者の徘徊についても、近隣の住民に協力依頼をしている。		
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	運営者・管理者・職員は自己評価、外部評価についての意義を理解している。具体的な改善に向け改善計画シートの作成をしている。第3者相談窓口、成年後見制度の情報提供、入居者の状況に応じた職員の確保など改善課題が残っている。	○	改善計画シートは管理者と職員で共有し、解決しやすい課題から計画的に取り組んでほしい。
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か月に1回、自治会長、民生委員、地域包括センターの職員、家族、管理者、職員で実施し議事録に残している。出された意見や希望など、サービスの向上に生かしている。		

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	市職員担当との連携は行っていない。	○	市職員担当者に運営推進会議参加の呼びかけや、事業所が直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、ともに取り組んでいける関係作り工夫してほしい。
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1回、暮らしぶりについて手紙で報告している。金銭出納についても同封している。健康問題についてはその都度連絡をしている。		
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	玄関ホールの職員の視線から離れた場所に意見箱の設置をし、苦情相談に関する公的機関のパンフレットを備え付けている。苦情対策等の研修にも職員は参加して前向きに苦情や意見に対応しようとしている。		
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	職員の異動時は、利用者に対して不安やダメージを与えないように残りの職員でフォローしている。		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低限に抑える工夫をし、また家族からも不安や不満を抱かせない配慮をお願いしたい。
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	管理者は職員が均等に研修を受けられるように配慮している。研修を受講したらレポート提出をしているが、職員間のレポートの共有がなされていない。	○	年間計画書を作成し事業所内外の研修を計画性を持って進めてほしい。また、研修を受講後は研修報告書を職員間で共有して、更なる質の確保・向上に向けた取り組みを行ってほしい。
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・職員ともに、地域の同業者と連絡を取り合い訪問や情報交換などをしてお互いに刺激を受け合い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)
Ⅱ.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	○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	本人家族との面接を行い事業所の見学をしていただき、職員や他の利用者の生活の様子に触れ本人が納得してから利用していただくようにしている。利用当初は、なるべく職員の声かけを多くもち不安を取り除くなどの支援をしている。		
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	利用者は人生の大先輩であるという考えを職員は共有しており普段から利用者に教えてもらう場面が多い。牛蒡のささがきはどうかやればよいのかを教えてもらったり味加減をみて貰うこともある。食事の盛り付けや後片付けなどできることを手伝ってもらうなど職員は利用者から学んだり支えあう関係を築いている。		
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					
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	畑づくりが好きな利用者のために近所の畑を借りて野菜を作ったり、生け花の好きな利用者のためにボランティアの先生を呼んで生け花を習うなど利用者の意向の把握に努め支援している。		
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	利用者と家族の意向・職員・ケアマネジャーが意見を出し合って利用者本意の介護計画を作成している。		
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た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か月ごとにプランの見直しがされている。健康状態に変化がある場合その都度プランの見直しがされている。		

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	本人や家族の希望を取り入れ安定した生活を送ることができるよう、五感への働きかけとして個人の趣味(編み物・生け花・家庭菜園・音楽療法)など柔軟な支援をしている。		
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	2回/週、併設クリニックの医師(施設長)の診察を受けている。本人、家族の希望があればかかりつけ医の受診を支援している。		
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	入居時に、併設クリニックの医師(施設長)と、ターミナル期の方針について家族と話し合い全員で方針を共有している。		
IV. 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	一人ひとりのプライドを傷つけないように特に言葉使いに注意し対応している。個人情報について漏洩がないように記録物は第3者の目に触れない場所に保管している。		
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	毎朝健康チェックを行い利用者の気持ちを大切に日々その人らしく過ごせるように、ゆったりと新聞を見たり、家事を手伝ったり家庭で過ごすのと同じように支援されしている。		

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)
(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	野菜の皮むき・もやしの根取り・味見など一人ひとりの好みや力を活かしながら利用者と職員が一緒になって準備や食事、後片づけをしている		
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	個人のペースに合わせて一日おきの入浴支援を行っているが、シャワー浴は随時している。		
(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	役割として食器洗い・掃除・洗濯物たたみなど利用者の力を活かし手伝っていただいている。生け花・編み物・畑づくり等を希望に応じて支援している。		
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	年間行事を立て計画的に外出支援をしている。遠くに出かけるときは福祉バスを貸しきって利用者の皆で弁当を持ってでかける。ホームのすぐそばの公園や花見など希望に添って出かける機会を多く持っている。外出専用の折りたたみ椅子を必ず持参し利用者に安楽に楽しんでもらえるよう工夫している。		
(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	玄関ドアは自動ドアで開閉は自由にできる。駐車場から通りへも門扉や柵などもなく自由に出入りできる。利用者がホームの外に出るときはセンサーでキャッチし一緒に職員が付き添うようにし、鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	年に2回、消防署に依頼して火災訓練を実施している。近所の住民に火災のときの応援も協力を得られるよう働きかけをしている。		

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)
(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	栄養士の献立で、一人ひとりの健康状態に応じて一日のカロリー、栄養のバランス、水分量を確保し、摂取量も毎食記録に残している。		
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	玄関周りに季節の花やミニトマトなど植えられ親しみやすい家庭の雰囲気を演出している。リビングは広々として昔を思い出す鉄瓶・ミシンの模型・観葉植物・ソファ・テレビ等が置かれている。また壁には利用者の作品や絵がさりげなく飾られて利用者が居心地よく過ごせるように工夫をしている。		
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	使い慣れた馴染みの調度品が持ち込まれ利用者が居心地良く過ごせるように工夫をしている。		