

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	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
II. 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
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	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
IV. 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	4670105065
法人名	医療法人 明輝会
事業所名	グループホーム ひばり
訪問調査日	平成20年1月22日
評価確定日	平成20年2月22日
評価機関名	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島

○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。

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4670105065
法人名	医療法人 明輝会
事業所名	グループホーム ひばり
所在地	鹿児島市吉野町2042番地 (電 話) 099-295-7033
評価機関名	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島
所在地	鹿児島市真砂町34番1号南光ビル303号
訪問調査日	平成20年1月22日

【情報提供票より】(平成20年1月7日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和(平成) 18年3月15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	15 人

(2)建物概要

建物構造	木造 平屋建て
------	------------

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	45,000 円	その他の経費(月額)	22,000 円
敷 金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(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 700 円		

(4)利用者の概要(1月7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	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 84.6 歳	最低 75 歳	最高 93 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	内村川上内科 下川皮膚科 大田歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鹿児島市北部の住宅地に建てられたこのホームは、周囲の環境に違和感なく溶け込んでいる。隣接する小規模多機能施設や高齢者専用賃貸住宅、さらには同一法人の老人保健施設や母体医療機関、その他の在宅サービスとの連携が密になされており、重度化した場合の対応や終末期に向けての勉強会等も、法人全体で定期的を実施され実際のケアに活かされている。日常のケアの中での外出以外にも、家族会での旅行が行われるなど、入居者やご家族はホームやスタッフを信頼し安心感を抱いており、共に協力しながら支えあっている。

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)
	活動意欲を触発する物品については、入居者のお話を聞き、居室やベランダ等に馴染みのものを置くようにしている。介護計画への入居者・ご家族の意見の反映については、面会時や家族会の際にお話を聞くなど、改善に向けて取り組んでいる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	各ユニット毎に全職員のアンケートをとり、担当者が取りまとめた上で管理者が確認している。
重点項目③	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)
	会議には民生委員や近隣の住民等が参加されており、入居者の状況やサービス内容、行事等について報告や話し合いがなされている。
重点項目④	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)
	ご家族より意見や苦情があった場合には、苦情処理の担当者が応対し、原因の確認と今後の対策を検討した上で、全職員に周知して再発防止に努めている。
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)
	近くの福祉館を訪問したり、地域にある習い事の教室に入居者と職員が通ったりして、交流に繋がるよう努めている。

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	ホーム独自の理念が、玄関に掲示してある。		
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	理念を毎朝唱和し、そ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	近くの福祉館を訪問したり、地域にある習い事の教室に入居者と職員が通ったりして交流に繋がるよう努めている。		
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	今回の自己評価は、各ユニット毎に全職員のアンケートをとり、担当者が取りまとめた上で管理者が確認している。前回の評価結果からの改善点については、全員に周知され前向きな取り組みや具体的な改善が図られている。		
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	運営推進会議では、入居者の状況やサービス内容、行事等について報告や話し合いがなされている。民生委員や近隣の住民等も参加されている。		

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)
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	運営推進会議以外で、市担当者と連携を持つ機会はいくつもつくられていない。	○	次回の運営推進会議から地域包括支援センターの職員が参加される予定である。そのことをきっかけにして、会議以外の場面でも連携が持てるような関係づくりに期待したい。
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	定期的に「ひばり便り」を送付し入居者の暮らしぶり等を伝えている。緊急時には、その都度電話で報告している。金銭管理については「お小遣い帳」で、健康状態については「往診受診表」によって、ご家族の面会時に報告して確認をもらっている。		
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	ご家族より意見や苦情があった場合には、苦情処理の担当者が応対し、原因の確認と今後の対策を検討した上で、全職員に周知して再発防止に努めている。		
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	管理者は職員の異動による影響をよく把握しており、離職を最小限に抑えるように努力しているが、異動や離職がある場合には、入居者との関係作り、ケア内容の引継ぎ等に重点をおいて、入居者へのダメージが少なくなるように配慮している。		
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	法人全体や同一法人のグループホームと一緒に勉強会等を行っている。また、外部の研修にも積極的に参加しており、ほぼ毎月、研修機会がある。		
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	同一法人のグループホームとの連携や交流機会は持たれているが、他のグループホームとの交流機会は今のところ持たれていない。	○	法人外のグループホームと交流を持つことで、さらなるサービスの質向上に取り組んでいただきたい。

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	入居希望者は、入居前に本人やご家族に見学に来ていただくようにしている。また、緊急でサービスを利用しなければならない場合でも、安心できるまでは、ご家族や関係者の面会の回数を増やしたり、職員の関わりの頻度を上げるなどして対応している。		
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	行事食や郷土料理の作り方、菜園の苗の植え方や肥料のやり方等、入居者に教えてもらいながら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	希望や意向を具体的に話されない入居者でも、本人の発する言葉や会話の中から思いの把握に努め、ケアに活かしている。		
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	介護計画は医師や看護師の情報も参考にしながら個別に作成されているが、ご家族からの意向の聴き取りやアセスメントの記録が十分とは言い難い。	○	介護計画作成に際し、ご家族の意向を十分に聴き取る機会の確保や、話し合いをした際の記録を残していただきたい。
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	介護計画の期間に応じた見直しと、6ヶ月毎の評価も行われており、入居者に何らかの状態変化があった場合には、新たな計画が作成されている。その際、職員や関係者間での意見交換や話し合いは行われているが、ご家族からの意向の聴き取りが十分とは言い難い。	○	見直しの際も、ご家族から意向を聴き取る機会の確保や、話し合いをした際の記録を残していただきたい。

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	入居者の急な外出希望で、ご家族が都合により対応出来ない場合は、極力、職員が同行して外出できるように支援している。		
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	入居時に、本人及びご家族の意向を確認してかかりつけ医を決め、適切な医療を受けられるように支援している。		
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	終末期については法人で勉強会を行い、方針を共有できるようにしている。		
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	人前であからさまに介護や誘導の声かけをして本人のプライドを傷つけたりしないように、さりげない声かけや介助方法を心がけている。		
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	入居者のために必要な業務は確実にいながらも、本人のペースや希望が優先されるように心がけながら支援している。		

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	食事の準備の際に、季節の野菜や材料を提示して献立名を引き出す働きかけを行っている。また、入居者の力にあわせて、食事の準備や後片付けの手伝いをしてもらっている。		
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	時間や、回数、順番等、一人ひとりの希望やタイミングにあわせて入浴が行え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	計算が得意な方には買い物の時に計算をしてもらったり、園芸に詳しい方には菜園やプランター栽培の助言をもらったりするなど、入居者の生活歴をヒントに、それぞれ役割を持ってもらえるように支援している。		
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	買い物や散歩、墓参りや散髪等、一人ひとりのその日の希望にそえるように努めている。		
(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	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は施錠を行っていない。		
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	消防署も参加する年2回の訓練の他に、隣接する小規模多機能施設と合同で、毎月、火災訓練を行っている。		

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	同一法人の老人保健施設の栄養士に、献立のバランス等の助言を貰えるようにしている。食事摂取量、水分量もチェック表を用いて確認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	不快な音や光がないように配慮し、居心地よく過ごせるような環境づくりがなされている。		
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	居室には使い慣れたものが持ち込まれたり、入居者が過ごしやすく落ち着けるような配慮がなされている。		