

## 2. 評価結果 (詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「高齢者が生きがいを持ってすこやかに、安心して暮らすことができる社会づくりに努力します」を理念に掲げ、住み慣れた地域で安心した暮らしが継続してできることを目標に作り上げている。		
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	理念が日々のケアの実践に生かされるように、朝礼や毎月のミーティングでは常に口に出し意識付けしている。ケアに行き詰った時なども職員間で話し合いがされ、理念を具体化して検討している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地区のボランティアや中学生との交流、地区のお祭りの参加など交流の機会を作っている。自治会にも加入の手続きをし地域との関わりを深くしたいと望んでいる。また、今配布しているオリーブ便りの活用や地区の行事への参加などに向けて取り組んでいく予定である。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前回の外部評価の結果を受け、毎月のミーティングなどで改善に向けての話し合いがなされている。前回改善が求められた鍵の件は、職員の意識改革や鍵を掛けないですむ取り組みがなされ努力している。さらに、今後定期的な勉強会で、自己評価の内容や職員に求められていることの確認を行い、職員の質の向上に向けていく予定である。		

宮崎県都城市山之口町 グループホームオリーブ

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営推進会議は定期的に関われ、その結果が家族や役場、社協、推進委員等に配布されるオリーブ便りにも掲載されている。推進会議で提案がなされた家族への報告内容や方法をすぐに取り入れ、サービスに生かしている。今後は今協力をいただいている推進委員に加え、さまざまな職種や地区の役員の方に協力を依頼し、地域交流の拡大につなげたいと望んでいる。		
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	役場関係職員が運営推進会議に参加したり、ホームの職員全体会議で講演を行ったりするなど良い関係作りができています。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	ホーム便りは2か月に1回、利用者のホームでの様子を知らせる便りは毎月送付している。ホーム便りの内容も充実しており、行事報告や職員全体会で検討した内容、市町村からの監査指摘事項に向けての取り組みなど掲載されており、ホームの姿勢や今後に向けての取り組む姿勢がうかがえた。		
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	市から月に2回程度派遣される介護相談員の協力を得ながら利用者及び家族の意見の反映につなげている。ケアの基本の中に、コミュニケーションを大切にし、そこから得られたことをケアにつなげたいという思いが伝わった。今後は家族会の開催にも取り組みたいとの意向が得られた。		
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	職員の採用・退職時には、家族には口頭もしくはホーム便りにて報告している。利用者への対応は、極力スキップやコミュニケーションを図りダメージへの軽減を行っている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	職員がホームに定着できるように、2週間ほどかけての新人研修や外部から講師を招いてのホーム内研修を積極的に取り入れている。ホームの代表者や管理者は外部研修に積極的に参加され、職員へ復命されている。しかし、職員の研修の参加が少ない現状である。職員から外部研修に参加し自己を高めたいという意欲がうかがえた。	○	職員の経験年数・得意分野・職務内容等を加味し、各職員のスキルアップを意識した研修計画をたて、働きながらトレーニングできる機会を充実してほしい。
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	連絡協議会への参加もあり、現状に即した研修を受けサービスにつなげている。近隣のホームとの交流が行われており、他のホームから参考になる内容を取り入れたり活用している。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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、場の雰囲気に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	利用者のダメージを少なくし移り住んでいただく体制として、家族利用者の見学の受け入れや職員が病院等への訪問を積極的に行いなじみの関係作りを行っている。また、ホームに入られた当初はコミュニケーションやスキニップを集中的に行い関係作りにつなげている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	1日1回は一人ひとりの利用者きちんと向き合い、コミュニケーションやスキニップをとり、ともに同じことを一緒に行う働きかけをすることで気持ちを共有しているとの志を職員からのヒアリングより得られた。利用者と同じ目線で利用者が何を求めているのか常に考え努力をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	職員は担当制にしており、受け持ちの職員は利用者家族の思いの把握に努めている。利用者の思いの把握が困難な場合は、家族の協力を得るため、電話や定期的な情報提供を行いケアにつなげている。		
<b>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</b>					
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	介護支援専門員は担当になっている職員と家族と話し合い介護計画を作成しているが、全職員や家族の意見収集に不十分な部分が見られる。そのため、計画内容が職員に伝わっていない箇所があり、ケアに直結していないところがある。	○	利用者が、その人らしく暮らし続けていくための根幹となる介護計画であるため、本人はもちろん家族やケアを提供していくスタッフの検討会は十分行い、介護計画に反映してほしい。作成された介護計画が十分活用されるような取り組みをお願いしたい。
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	現段階では、3か月に1回見直しを行っている。見直しにあたっては、介護支援専門員が、家族・利用者の意向をくみ、介護計画に反映させ作成している。ケア記録の内容が、介護計画に沿って詳細に記入されていないため、介護計画の見直し評価をしていくことがスムーズにできていない。	○	月に1回の職員全体会や毎日の小カンファレンスを活用し、計画に沿ったケアの評価や見直した内容が職員間で共有され、記録に盛り込まれると、現状に即した介護計画が可能になっていくと思われる。毎月のモニタリングができると、より利用者の状態像が見え支援する内容が絞られるので、ぜひ取り組んでほしい。
<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	病院の送迎が困難な家族については送迎を支援している。他に必要な買い物の支援、外出の希望が頻回に聞かれる方のドライブ等の支援なども行っている。また、外部からの希望があれば、ショートステイ的な一時預かりの支援なども取り組んでいきたいと意欲的な思いが聞かれた。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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し、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	掛かりつけ医との関係はよく、利用者の状態によっては往診体制もできている。家族が病院受診される際も、利用者の現在の体調や状態が分かるように連絡を取り合っている。訪問看護ステーションも入り病院との連携はさらにとれるようになっている。		
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	ホームの代表者の中では、重度化や終末期に向けての取り組みを行って行きたいという思いはあるが、職員に対しては説明がまだなされておらず全員が共有できていない。	○	重度化や終末期に向けての支援を職員がどのように考え向き合うかの検討会を重ね段階を踏んで取り組んでほしい。
<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	利用者の自尊心を傷つけない言葉遣いや接遇に関しての研修は、職員採用時や定期的な職員全体会議で話し合い確認しあっている。また、外部に出すホーム便りについてもむやみに個人情報を漏らさない配慮や家族への説明は気をつけて行っている。		
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	じっくり利用者と向き合い、場面に応じたその人らしい支援をしたいと心がけてはいるが、その日の業務に追われその人らしい暮らしの支援は十分行えていない。	○	ホームの理念である「生きがいをもって暮らす支援」を支える意味でも、一人ひとりその人らしさとはどのようなことなのかを職員全体会等で話し合いケアにつなげてほしい。その人らしさを支えるということは大変難しいことではあるが、理念に近づけていけるようさらに取り組んでほしい。

外部評価	自己評価	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項目)	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>(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	食事は利用者と一部の職員が食卓を囲んでいた。下ごしらえの可能な利用者は若干ではあるが、調理に参加する場面がある。ホームの敷地内に畑があり大根、にんじん、白菜等の野菜が植えられ食卓に添えられ季節感が味わえるよう配慮している。		
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	各ユニット週3回の入浴となっているが、各ユニット交代日となっているため、希望者があれば対応できている。男性の職員による入浴拒否の方に関しては、他のユニットの入浴を行ったりと希望にあわせている。利用者の希望があれば、利用者2人入浴も行い、温泉感覚で楽しめるようにしている。		
<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	畑仕事・洗濯干し・洗濯たたみ・掃除や食事のメニュー書きなど利用者に応じて役割があり、力を発揮する場面がある。楽しみごとや気晴らしの支援としては、外部からのボランティアの踊りや民謡、ハーモニカ演奏や歌手による歌謡ショーとさまざまな催しが企画されている。		
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	外出の希望が強い利用者の支援は行えているが、他の利用者への支援は少ない。車いす対応の車の関係もあり積極的には行えていない。ヒアリングから、1日の業務を見直し外出の支援が短時間でも行えるようにしたいと職員から得られた。	○	業務の見直しを行い、2ユニットだからこそできる職員間の協力を得ながら、入居前に生活していた当たり前の外出の支援を是非組み込んでほしい。家族、ボランティアの支援を得ながら、中庭からホームの近隣にと外出の範囲を広げてはいかがだろうか。
<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	鍵については、前回改善事項であった。鍵をかけることの弊害を職員間で理解し、鍵を掛けない支援を行うためにはどう取り組みをするべきか検討会がなされ随分改善している。利用者が不安定になりやすい時間に外出の希望がある方や落ち着かない方に対しては、ドライブの支援などその場に応じた支援をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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回消防訓練を消防署や消防団、地区の公民館長や利用者・職員で実施している。この訓練を定期的に行ったことで、職員は以前に比べると災害時に対しての不安が減少し、ある程度心構えができています。地震等に備えての備蓄の整備や職員間での確認作業を今後は取り組む予定である。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	1枚の用紙に水分チェックや摂取量、食事摂取量、排泄チェック等が記録されており、現状把握しやすいものになっている。利用者によっては、かなり時間を要する方に対しては、見守り、声かけ、ちょっとした手助けを行い、その方の力を損なわせないよう支援している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	共用の空間は広くとってあり開放的であった。テーブルに座っている方もあればソファで他の利用者と団らんしたり、ベランダに出ておしゃべりに花が咲いたり居心地が良かった。日当たりもよく利用者が集まる所から洗濯物がたなびいている様子も見れ生活感が感じられた。		
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	利用者・家族からの持ち込みを常にお願ひし、利用者の好みに応じた環境作りに努めている。部屋によっては、家族専用のいすが準備されていたり、アルバムやひ孫の写真を宝物のように置かれている部屋もあった。		

※  は、重点項目。