

(様式5)

# 調査報告書

## 外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<b>30</b>

訪問調査日	平成20年 4月 30日
調査実施の時間	開始 10時 00分 ~ 終了 14時 00分

訪問先事業所名 (都道府県)	千寿園ケアホーム ( 鹿児島県 )
-------------------	----------------------

評価調査員の氏名	氏名 <u>中村 朋美</u>
	氏名 <u>浜田 千里</u>
事業所側対応者	職名 <u>管理者</u>
	氏名 <u>重田 さゆり</u> ヒアリングを行った職員数 2名

### ※記入方法

●「取り組みの事実」欄は、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ください。

●「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に○をつけてください。

### ※項目番号について

●外部評価項目は30項目です。

○「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。

○「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

### ※用語について

●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む。  
(他に「家族」に限定する項目がある)

●運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

●職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

●チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。

関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年5月6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県指定第4671000240号		
法人名	医療法人 世光会		
事業所名	千寿園ケアホーム		
所在地	鹿児島県指宿市十町2325番地 (電話) 0993-24-3300		
評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構		
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯4-2-6		
訪問調査日	平成20年4月30日	評価確定日	平成20年6月24日

## 【情報提供票より】(20年4月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 12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7.4 人	

## (2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	2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)	33000~53000 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)	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	1,680 円	

## (4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	9名	男性 0名	女性 9名
要介護1	5名	要介護2	2名
要介護3	2名	要介護4	
要介護5		要支援2	
年齢	平均 87.6歳	最低 74歳	最高 96歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤病院・宮崎歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

入居者と職員で考え、入居者自筆の家訓「笑顔・元気・長生き」がホールに大きく明示されている。入居者にとってここは家庭であり、表情は生き生きして、自分らしい生活を送っており、また、楽しみごととしての年間行事も多く提供されている。本人にとって大切な思いやこだわりを常に優先して、日課や時間にとられない柔軟な支援がされている。看護師の配置がされ、母体である医療機関とも連携が強化されており、安心して過ごせるホームである。運営推進会議が非常に充実し詳細な報告や活発な討議がされ、運営者や職員は、入居者、家族、地域、行政などの意見を積極的に取り入れたサービスの質の向上に取り組んでいる。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	研修計画の作成や、家族への職員異動の報告の工夫など具体的な改善がされている。
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)
	全職員に自己評価を配布し、評価の意義を理解し、職員で話し合いながら自己評価を行っている。
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)
	運営推進会議では、ホームの活動状況、取り組み、評価など詳細な報告がされている。委員からは活発に意見や要望がでており、地域との交流や単独で外出されることがある入居者への対応や理解などそこでの意見は即サービス向上に活かされており充実した会議となっている。
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)
	相談苦情対応について分かりやすく説明、明示がされ、意見箱も設置している。運営推進会議や面会時など家族の意見が出しやすい雰囲気づくりに留意し、出された意見は、運営推進会議で検討したり、運営者、職員と協議したりして運営に積極的に反映させている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	入居者と一緒に地域にホーム便りを配り、近隣や地域との付き合いを大切にしており、また、災害時の協力体制も整っている。地域の一員として、貢献したいと定期的に地域の清掃作業を入居者、職員で行っている。地域の行事に参加し、ホームの行事に地域住民を招待するなど、地元の人々と積極的に交流している。

## 2. 評価結果（詳細）

主任調査員 中村 朋美 / 調査員 浜田 千里

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 (すでに取り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	開設当時つくった理念であり、入居者が地域の中でその人らしく暮らし続け、家庭的な温かい環境の下で生き生きとした生活を送ることを目指した地域密着型サービスとしての理念である。		
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	管理者と職員は、職員会議や申し送り、日常のケアの中で理念を常に確認し、その実践に向けて日々取り組んでいる。		
<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	地域の一員として、何か貢献したいと定期的に地域の清掃作業を入居者、職員で行っている。また、地域の行事に参加し、ホームの行事に地域住民を招待するなど、地元の人々と積極的に交流している。		
<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	運営者、管理者、職員は、評価の意義を理解し、職員全員で自己評価に取り組んでいる。評価を活かし研修計画の作成や家族への報告の充実を図るなど職員で検討しながら具体的な改善に取り組んでいる。		
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、ホームの活動状況、取り組み、評価などの報告や討議を行い、委員からは活発に意見や要望がでてくる。そこでの意見は即サービス向上に活かされており充実した会議となっている。		


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	事業所は、市の担当者に運営推進会議を通してホームの現状や課題など積極的に伝え、入居者と共に市に出向くなどの機会をつくり、常時相談連携を図りながら共にサービスの向上に取り組んでいる。		
<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	金銭管理や入居者の暮らしぶりなどは、定期的に手紙や電話、ホーム便り、写真送付などで報告し、心身の状況については、随時、家族の来訪時や電話などできめ細かく報告している。職員異動も家族の来訪時に報告し、更に年1回書面にて報告している。		
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	相談苦情対応について分かりやすく説明、明示がされ、意見箱も設置している。運営推進会議や面会時など家族の意見が出しやすい雰囲気づくりに留意し、出された意見は、運営推進会議で検討したり、運営者、職員と協議したりして運営に積極的に反映させている。		
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	運営者は、馴染みの関係の重要性を理解し異動や離職を最小限に抑える努力をしている。異動や離職などがあつた場合は、入居者への説明や対応など職員は話し合い、状況に応じた説明や対応をとるなど入居者の不安や影響などを出来るだけ防ぐよう配慮がされている。		
<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	研修計画を立て、管理者、職員は段階や資格に伴う研修を受け、他の職員にも報告がされている。感染症や、事例を通したグループワーク、資料の活用など外部研修を活かし内部研修の充実を図るなど、職員を育てる取り組みがされている。		
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	運営者は、同業者との交流の重要性を認識し、事業所は県や地域などのグループホーム連絡協議会に加入している。研修にも参加し、事例発表を積極的に行っている。また、相互訪問など同業者との交流を活かしサービスの質の向上に活かす取り組みをしている。		

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>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	利用前に自宅や病院などに職員が機会ある毎に出向き、本人、家族、関係者と話し合い、本人、家族の意向や状況に応じて、体験入居などを行い、本人が安心して徐々に馴染めるよう配慮している。		
<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	職員は、唄や調理など入居者から学び、職員と入居者はお互いにねぎらい感謝しながら、共に協力し助け支えあう関係を築いている。		
<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	入居者の日常会話や関わりの中から、思いや意向を引き出すよう留意している。意思表示が困難な場合は、表情や行動などから察することに努め、家族に協力をもらいながら、本人中心に検討するよう取り組んでいる。		
<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	日常の関わりや定期的なカンファレンスなどを通して本人、家族、職員と話し合いそれぞれの意見が反映された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	介護計画は定期的にモニタリング、評価、カンファレンスを行い見直ししている。状態変化に応じて随時、話し合いながら現状に即した介護計画を作成している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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	24時間医療連携の強化や通院支援、墓参り、自宅帰省、面会支援など本人や家族の状況や意向に応じて、個々の見合った入居者中心の支援を行っている。		
<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、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	本人、家族の意向や受診状況などを入居時に確認し、希望するかかりつけ医となっている。定期的な往診や受診支援を行い、家族と医療機関と連携を図り入居者の状況に応じて適切な医療を受けられるようにしている。		
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	重度化した場合や終末期の対応指針の説明、同意を入居時に行っている。毎年意向を把握し、状況に応じて段階的に医療機関、職員、家族などと話し合いを随時行い、全員で方針を共有している。		
<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	一人ひとりの尊厳やプライバシーに配慮した対応は、日常的に職員に周知徹底を図っており、言葉かけや居室の出入り時など職員は十分に配慮し実践している。個人情報の取り扱いも留意されている。		
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	入居者の意向や状況に応じて、外出や食事、入浴、レクリエーションなど日課や時間にとらわれずに入居者一人ひとりのペースを大切に柔軟な介護ができるよう支援している。		

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>(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	入居者は、それぞれ役割をもって調理、盛り付け、配膳準備、片付けなどできることを行いながら、職員と共に食事を楽しんでいる。		
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	入浴日や回数のきまりはなく毎日入浴でき、入居者の希望や状況に応じて一人ひとりゆっくり入浴ができるよう支援している。入浴が億劫な入居者には、声かけや介護を工夫し気持ちよく入浴できるよう配慮している。		
<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	入居者一人ひとりに応じた、調理や庭の手入れ、掃除などの役割や習字や三味線、歌、踊り、外出など楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	ホームの中に閉じこもらない生活を目指し、買い物、ドライブ、自宅帰省など入居者の状況や希望に応じて日常的に外出できるように支援している。		
<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	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。入居者、家族、警察、運営推進会議などを通して連携を図りながら、安全に配慮し鍵をかけないケアを実践している。		
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	定期的に、消防署や近隣者の協力のもと昼夜問わず、避難誘導・通報・消火訓練を行っている。風水害や地震時の対応マニュアルもあり周知を図っている。備蓄や備品も準備がされている。		

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) 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	母体病院の管理栄養士が適切に栄養を管理しており、入居者の意向や嗜好を把握しメニューに取り入れたり、トロミや刻み、代替食など入居者の状況に応じた支援をしている。食事や水分摂取量も大まかに把握している。		
<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	共用空間は、家庭的であり、音や光にも配慮がされ、季節の花や、入居者の趣味である習字や創作した大きな季節感があるカレンダーなど掲示物にも工夫がみられ、居心地良く過ごせる空間づくりをしている。		
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	居室には、写真や本、三味線、宗教物などの趣味や好みのものが持ち込まれており、入居者の希望に応じてカーテンを取り替えるなどそれぞれ好みの居室であり、安心して居心地良く過ごせるように工夫をしている。		

※  は、重点項目。

※ WAMNET に公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。