

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年2月25日

【評価実施概要】

事業所番号	4570201048		
法人名	社会福祉法人報酬会		
事業所名	グループホーム庄内ひかり		
所在地	宮崎県都城市庄内町8122-1 (電話) 0986-37-3777		
評価機関名	社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会		
所在地	宮崎県宮崎市原町2番22号		
訪問調査日	平成21年1月16日	評価確定日	平成21年2月25日

【情報提供票より】 (平成20年12月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成14年4月16日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	19 人	常勤13人, 非常勤6人, 常勤換算5.26人	

(2) 建物概要

建物構造	木造コロニアル葺 造り	
	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)	23,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有(100,000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		1,050 円

(4) 利用者の概要(平成20年12月15日現在)

利用者人数	27名	男性 3名	女性 24名
要介護1	8	要介護2	5
要介護3	10	要介護4	3
要介護5	1	要支援2	0
年齢	平均 87.7歳	最低 75歳	最高 99歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	庄内病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの玄関前には、広々とした田園が広がり、後ろは民家が立ち並ぶ環境に位置している。「笑顔と、やさしさと、利用者と共に」をホームの理念とし、利用者の立場で考え、笑顔を大切にしたいケアを目標としている。
開設して6年半が過ぎ、利用者の年齢も高くなり、また、身体状況も変化中、利用者が生き生きと活躍する場面が少なくなること直に直面し苦悩することが多いが、毎月の職員会議でケアの振り返りを定着させ、利用者に沿ったケアを心がけている。利用者の楽しみである毎月の遠方外出の支援を充実させるため、ユニットごとに計画を練り、家族のサポートも得ながら支援している。

【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)
	前回の評価を、毎月の職員会議で検討し、改善可能な内容から取り組んでいる。ホームの理念や理念に基づいたケアの取り組みも、職員会議やケアの中で話し合い定着させている。介護計画に関しても、毎月の職員会議を有効に活用し、見直しに結びつけ、一連の過程が整っている。
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)
	評価の一連の過程・評価の意義について、全職員が理解している。自己評価は、就職して直ぐの職員やパートの職員まで、一人ひとり取り組み、自己評価に向き合っている。
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)
	地区の代表者や家族が参加して、2か月ごとに運営推進会議を開催し、ホームの状況説明等を行い理解、協力を求めている。利用者・家族も参加し、地域の方や市役所職員に、ホームの現状を話す機会がある。運営推進会議以外でも、市担当者やホームの問題や課題解決に向けての話し合いを図り、サービスの質につなげるよう努力している。
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)
	毎月「ひかり便り」や担当職員からの手紙、請求書を同封し発送している。利用者の生き生きしている表情の写真や暮らしぶりを載せ、家族に伝えている。意見箱の設置や推進会議に家族の参加を依頼し、意見や不満、苦情の表出を図っているが、成果はあまり得られていない。家族同士が集まり話し合える場を設けていくことは、今後の課題である。
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)
	地区の行事の参加や小・中学生の定期的な交流は継続しており、利用者も交流を楽しみにしている。ホームの行事に、近隣の方に声をかけ参加してもらい交流を深めている。管理者が、地域の公民館に出向いて、認知症の理解等の講話を行い徐々に地域からの理解は進んでいる。

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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念の共有					
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	「笑顔と、やさしさと、利用者と共に」をホームの理念とし、利用者の立場で考え、笑顔を大切にされたケアを目標にしている。地域密着サービスが求められる以前より、地域との関わりの重要性や必要性は認識しており、職員も地域住民との関わりを大切にしている。		
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	利用者の立場に立ち考えることを大切にし、理念が日々のケアの実践に生かされるよう、毎月の職員会議で、意識づけしている。管理者は、ケアの実践を通して理念を具体化し職員と話し合っている。		
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	地区の行事の参加や小・中学生の定期的な交流は、継続している。管理者が、地域の公民館に向いて、認知症の理解等の講話を行い徐々に地域との交流は進んでいる。		
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	評価の一連の過程・評価の意義について、全職員が理解している。自己評価を全職員で取り組み、外部評価はできる項目から具体的な改善に向け取り組んでいる。		

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)
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	地区の代表者や家族が参加して、2か月ごとに運営推進会議を開催している。会議の中では、ホームの状況説明等を行い理解を求めている。利用者も参加し、地域の方や市役所職員に、ホームの現状を話す機会がある。		
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	運営推進会議以外でも、市担当者とホームの問題や課題解決に向けての話し合いを図り、サービスの質につなげるよう努力している。また、市主催の研修事業への協力をし、関係作りに努めている。		
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合わせた報告をしている	毎月「ひかり便り」や担当職員からの手紙、請求書を同封し発送している。利用者の生き生きしている表情の写真や暮らしぶりを載せ家族伝えている。		
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	意見箱が設置されているが、成果は現れていない。推進会議に家族の参加はあるが、意見や不満は表出できていない。家族会は発足してはいるが、家族同士が集まり話し合える場がない。家族の意見をサービスの質につなげるため、アンケート等の活用も検討している。	○	是非、家族間同士の交流や職員との交流を盛んにし、意見や情報、協力が得られる関係づくりに更に努めてほしい。アンケート等への取り組みも期待したい。
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	人員規準は満たしているものの、職員のゆとりがなく、一人ひとりの負担が重い。	○	働きやすい環境を整えていくことで、職員が定着し、利用者に対し質の高いサービスの提供が期待できる。早急に検討改善してほしい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	外部研修に参加できる機会が少ない。毎月の職員会議で、必要な勉強会を行ったり、質の向上につながる情報等があれば、職員に提供し、職員を育てる努力をしている。	○	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職員研修計画をたて、働きながらトレーニングできる機会を充実してほしい。また、外部研修が受講できる勤務環境（職員人数）を整えてほしい。
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	県南地区協議会に参加して、同業者との交流や勉強会を行いサービスの質の向上につなげている。都城のグループホーム事業所間の関係作りに取り組むため、計画を進めている。		
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	入居希望者・家族に見学をしてもらっている。管理者や職員が、利用者の自宅や施設に訪問し、なじみの関係を作っている。入居後に、利用者が不安にならないように、家族と相談している。		
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	日常生活の中で、共に喜び支えあう関係を大切にし、信頼関係を築く努力をしている。職員は、利用者の笑顔や生き生きとした姿を大切にし、個々の利用者が傷つくような内容は控えるなど配慮している。		

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)
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	利用者の情報を家族からもらい、家族の意向も踏まえ、職員間で検討し合っている。センター方式を活用し、利用者の気持ちや表情を記入し、心の動きを職員が把握する努力をしている。		
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	利用者やその家族と話し合いを持ち、特に利用者のニーズを大切に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	介護計画作成者は、モニタリングを、毎月職員会議時に実施し、一人ひとりの記録がなされている。3か月に1回は見直しを行い介護計画を作成している。		
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	利用者と家族の暮らしが安心して継続ができるように、利用者・家族の状況に応じ、通院等対応している。家族との外出や外泊も積極的に希望を取り入れている。		

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)
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	ほとんどの利用者が協力医院を掛かりつけとしている。週1回は、担当医が訪問され定期的な健康管理ができています。医師との連携が困難な場合は、ホーム職員の看護師が調整に入り、適切な医療が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	ホームとして重度化や終末期に向けてのあり方に対して、全職員理解しており、利用者ごとの検討もなされている。家族に対しても方針の意向は説明し希望を聞いている。		
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	利用者のプライバシーを損ねないよう配慮している。特に、その方が触れて欲しくない内容を把握し、誇りを損ねないよう対応している。職員間で注意をしあい、徹底を図っている。		
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し、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	できるだけ利用者の思いに寄り沿った支援ができるよう努力しているが、職員体制が十分でない時は、ホーム側の都合を優先せざるを得ない場合もある。忙しいときほど踏みとどまって考えることの実践を心がけている。	○	利用者のペースに合わせた支援ができるよう、業務内容の検討や職員体制の検討をお願いしたい。

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)
(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	ホームでは調理は行っておらず、同法人から配食されている。職員1人の検食はあるが、他の職員は弁当を持参している。利用者と共に食卓を囲み、会話を楽しみながら食事をしている。	○	食事の一連の過程（買い物、調理、盛りつけ、配膳、食事、片づけ）を利用者と共に行える環境整備ができることを望みます。
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	入浴は、週3回の支援を行っている。希望があれば、利用者に合わせた時間で支援をしている。入浴時は、特にしゅう恥心には配慮した支援を心がけている。車いす対応の利用者が多くなってきており、安心してゆったりとした入浴支援を検討している。		
(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	本人の能力や興味に応じた支援を行っている。畑仕事や洗濯物たたみ、カラオケやゲーム、散歩と働きかけている。あくまき作りやお好み焼き作りなど、特に女性の利用者には喜ばれている。		
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	毎月1回は、ユニットごとに遠方の外出の支援（花見、温泉、大型ショッピング）を行っており、家族の協力も得られてきている。しかし、日常的な外出は、職員人員がぎりぎりのため、利用者に応じた外出の支援ができていない。	○	日常的な外出ができることで、利用者が地域の方と触れ合う機会が増え、利用者の生活の場が広がっていくと考える。外出の支援には、人員配置の問題もあるかと考えるが、さまざまな工夫をお願いしたい。
(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	鍵をかけないケアを実践している。そのため、職員は利用者の動きや言動に気を配っている。玄関にはセンサーがついているが、音はあまり気にならない程度である。職員は、鍵を掛けることでの弊害は十分理解している。		

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	ホーム独自の避難訓練や消火器を使った訓練は、年に2回実施しているが、消防署と合同での訓練は実施できていない。夜間帯の災害時や緊急時の対応に不安を感じている。	○	地域住民や地区の消防団との連携を図り、災害等に向けての協力体制を作り上げてほしい。職員も、特に夜間対応に不安を感じているため、安心して勤務できるよう、勤務体制整備や実地研修等に取り組んでほしい。
(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	個別に応じた食事摂取や水分摂取管理ができている。法人の栄養士による栄養管理もなされ、疾病に応じた栄養管理も医師からのアドバイスを受け対応している。		
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	ユニットごとに、建物の中央に利用者が集まる共用空間がある。畳の間には、コタツが準備され、季節感が感じられた。車いす専用の方の作業机も準備され、利用者は思い思いの場所でくつろいでいる。空気のだよみもなく、採光も適切であった。		
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	部屋によっては、お位牌や専用いす、テレビや家族が持ち込んだ飾り物が準備されていたりと使い慣れた持ち込みもあり、その人らしい環境づくりがなされていた。病院から入居された方は、持ち込みが少ないが、写真や絵などを貼り職員の工夫がうかがえた。		

※  は、重点項目。