

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年8月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4572200154		
法人名	有限会社鶴鴿		
事業所名	グループホーム鶴鴿		
所在地	宮崎県西臼杵郡高千穂町大字押方1303-4 (電話) 0982-72-2384		
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7月17日	評価確定日	平成21年8月28日

## 【情報提供票より】 (平成21年6月14日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成16年1月7日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤9人, 非常勤1人, 常勤換算8.67人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有(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 1,000 円		

### (4) 利用者の概要(平成21年6月14日現在)

利用者人数	8名	男性 0名	女性 8名
要介護1	0	要介護2	3
要介護3	1	要介護4	0
要介護5	4	要支援2	0
年齢	平均 85.5歳	最低 75歳	最高 94歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	後藤医院、増井歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高千穂町では最初に開設されたグループホームであり、認知症ケアに対する熱意があり、運営者・管理者・職員が力を合わせ理念に基づいて利用者主体のケア実現に取り組んでいる。さらに、近隣住民や民生委員・婦人会などの団体に対しても認知症の理解を深めるため勉強会などに積極的に出向き、ホーム利用者とともに啓発活動にも取り組んでいる。また、ゆとりをもって利用者と一緒に過ごせるよう職員配置も基準を上回っており、外出頻度も多く、利用者にとって安心して居心地よく過ごせるホームを作り上げている。また、利用者や家族などの写真を機会あるごとに撮り、DVDを作成しプレゼントして喜ばれている。

## 【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)
	前回の改善事項である介護計画の見直し・モニタリングの方法について、職員で話し合わせ、モニタリング表を新たに作成し、現状に即した介護計画の見直し作成を行っており改善されている。
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)
	管理者はサービスの質の向上への意識が高く、評価の意義も十分に浸透しており、職員全員が自己評価に参加し取り組んでいる。
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)
	2~3か月に1回、運営推進会議を開催し、定着している。特に、地域の方々の参加を幅広く呼びかけ、認知症の理解を深める機会としての情報提供も行いながら、有効に実施されている。今後、まだ参加されたことのない方々に呼びかけて開催する意向である。
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)
	家族会時には、ホームに対する意見を集約することも含めて、家族だけで話し合う時間を設けており、ホームとの意見交換の場を設定している。また、ホームの行事には家族の参加を積極的に呼びかけ、家族との対話を大切にし、運営に関する意見を言いやすい環境をつくっている。
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)
	地域で開催される「生き生きサロンこまどり」にホームの利用者も参加し、交流している。また、小学生や婦人会などがホームに訪れたり、保育園などに出かけたりしている。地域の商店にも買い物に行くなど、地域との相互交流が盛んである。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念の共有</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	「ゆったり、ゆっくり、いつも一緒」の合言葉を掲げ、利用者一人ひとりを大切にするケアの実現に向けて、毎朝ミーティング後に職員一同で唱和し、取り組んでいる。		
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	管理者は、ヘルパー2級の講師を務めており、職員はその生徒ということもあり、理念は浸透している。月1回の職員会議をはじめ、管理者は職員との対話の時間を設けながら、理念の実現に向けて取り組んでいる。		
<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	新しい利用者を連れて、近隣に挨拶に行っている。地区の公民館で開催される「生き生きサロンこまどり」にも参加している。地域の祭りなどの行事への参加、近くの商店にも買い物に出かけている。また、近隣の住民・婦人会や小学生、保育園児などホームへの来訪者も多く、交流活動は盛んである。		
<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	管理者・職員が自己評価の意義を理解し、職員全員で項目を確認して、評価を行い、更に取り組みたい事項を明確にしている。		

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)
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	2～3か月に1回、定期的に運営推進会議を開催し、利用者の状況やクレームへの対応、今後の取り組みなどについて話し合いが行われ、そこでの意見をサービス向上に活かしている。また、認知症の理解を深めるため、地域の方々に幅広く参加を呼びかけている。		
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	管理者自ら行政へ赴き、町長や担当課とも対談する機会を積極的に設け、今後の福祉に対する要望や意見などの話し合いを行っている。		
<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合わせた報告をしている	毎月利用料を支払いに来る家族との面談や家族の来訪時に、随時報告している。また、広報紙「鶴鶴通信」では、利用者の日常生活の写真などが分かりやすく掲載されている。計画作成担当者から1か月の詳細情報も送付されている。	○	金銭管理の帳簿は、管理者が1か月ごとに確認しており、家族にも明細については通知しているが、帳簿にも家族からの確認印をいただくようにすることが望まれる。
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	家族会では、家族だけで話し合いをする時間をもち、ホーム運営に対する意見を集約し、意見を聞く機会を設けている。玄関にはご意見箱も設置している。来訪時など家族との面談時間を大切にし、意見を言いやすい環境をつくっており、クレームがあった際は、管理者を含めて説明を行い、適切に対応している。		
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	運営者は、職員体制を基準より充実させており、子育てや家庭の事情などを考慮して職員が働きやすい環境づくりに努めており、離職を最小限に抑えている。		


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>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	外部研修には、積極的に交替で職員を受講させている。また、法人内部においても管理者自らが講師となり、知識の向上や実技指導を行っており、職員を育てる取り組みがなされている。		
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	月1回の町内福祉施設のケア会議や西臼杵郡内のケアマネージャー広域会議など積極的に出席し交流する機会を持ち、ネットワークを広げている。また、交替で外のグループホームに訪問したりしている。		
<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	契約前には、必ず本人・家族がホームに来訪しており、生活の様子や雰囲気を見ていただくとともに、半日ほどホームで過ごしていただくなど安心して利用できるように工夫している。		
<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	本人の意志を大切にしながら、農作物の作り方や料理方法などを教えもらうなど、利用者個々の得意とすることを生かしながら、支えあう関係づくりをしている。		

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	本人・家族からホームでの生活の希望を聞き取っている。さらに、入居1か月の間には、管理者、主任、計画作成担当者が必ず利用者の自宅を訪問し、これまでの生活環境を把握して、利用者の理解を深めており、ケアの方向性を見出している。		
<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	利用者一人につき職員二人で担当制を設け、利用者・家族からも意見を聴き、ケアのあり方を導き出している。月1回の全体ケア会議において話し合い、介護計画に反映させている。		
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	モニタリング表を新たに作成し、現状に即した見直しを行い、新たな介護計画を作成している。		
<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	墓参りや出身地の行事への参加など、本人の要望に応じて対応している。地域の高齢者が来訪した際は、健康相談なども行っている。管理者や職員が、地域の勉強会の講師を務め、認知症の理解・啓発活動も積極的に行っている。		

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>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	定期受診時には、職員がつき添い利用者の状況報告を行い、主治医から直接適切な指示をもらっている。また、待ち時間を短縮するために医療機関と調整し、利用者の負担を軽減しスムーズに受診できるよう支援している。		
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	利用者や家族の意向を尊重し、希望に沿えるよう取り組んでいる。実際にホームで終末を迎えた方もいる。医療との綿密なケア体制により実現している。		
<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	職員の言葉かけも丁寧で、利用者を尊重したケアを行っている。トイレ内にベルを用意しており、出る時には鳴らして知らせてもらう等、対応可能な利用者にはドアを閉めてプライバシーを確保したケアが行われている。		
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	利用者に何がしたいかという問いかけをしながら、近くのスーパーに買い物に行ったり、ドライブに出かけたり、散歩に行ったりするなど一人ひとりのペースに合わせ、楽しみや本人の意向を見つけながら希望に沿った支援をしている。		

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)
<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	家族や近隣からの農作物の差し入れが多く、旬の食材からメニューを一緒に考えている。利用者は野菜の下ごしらえやテーブル拭き、配膳などのできることをしている。食事の挨拶を利用者が交代で行うなど、役割分担をしながら、職員と一緒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ず、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	毎日、健康状態を把握した上で、希望に応じ入浴できるように支援している。季節に応じてハーブや柑橘類を湯に入れて楽しむことができる。		
<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	利用者は、ほとんど農業従事者であったこともあり、作物の育て方・手入れの仕方、漬物のつけ方などが得意で、職員に教えたりしている。また、ホームの周りの散歩コースには、様々な野菜や花や実のなる木が植えてあり、楽しみや気晴らしの支援につながっている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	日常的に、近所のスーパーへの買い物や公園への散歩など、希望に沿って戸外へ出かけられるよう支援している。季節に応じて桜見学、わらびつみ、芋ほり、田植えの見学などにも出かけたり、熊本の高森町まで買い物に出かけるなど、外出する機会を多く持っている。		
<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	玄関も開放しており、自由に出はいることができる環境にある。職員も基準より多く配置しており、見守り、同行ができる体制にしている。また、近隣とも協力関係ができており、安心できるケアを実践している。		

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)
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	地元の消防団や警察などの協力を得て、年1回の避難訓練を行っている。運営推進会議にも参加いただき、ホームの構造や利用者の状況についての理解を得て、災害対策を行っている。		
<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	利用者の食事摂取量や水分量をチェックして確保している。水分確保では、豆乳やどくだみ茶、ヤクルトなど健康にも留意した配慮がなされている。		
<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	玄関入り口には、利用者一人ひとりが穏やかな笑顔で花々と一緒に写った写真たてが並べであり、来訪者を暖かく出迎えているかのようなのである。ホーム内外には、花や緑を多く採り入れている。玄関の扉を開放しており、自然の風がホームに流れ、心地よい空間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	部屋には家族と一緒に写った写真が多く飾られており、なじみのある家具も入れられている。花を飾ったり、家族の位牌をタンスの上に置いている利用者もいる。		

※  は、重点項目。