

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

| | 項目数 |
|--------------------------------|-----|
| I. 理念に基づく運営 | 11 |
| 1. 理念の共有 | 2 |
| 2. 地域との支えあい | 1 |
| 3. 理念を実践するための制度の理解と活用 | 3 |
| 4. 理念を実践するための体制 | 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 | 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 | 4670103763 |
| 法人名 | 医療法人 三州会 |
| 事業所名 | グループホーム せせらぎ |
| 訪問調査日 | 平成21年8月6日 |
| 評価確定日 | 平成21年8月28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 | 4670103763 |
| 法人名 | 医療法人 三州会 |
| 事業所名 | グループホーム せせらぎ |
| 所在地 | 鹿児島市真砂本町3-92 (電話) 099-254-6407 |
| 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21年8月6日 |

【情報提供票より】(平成21年7月10日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|-----------|--------|--------------------------|
| 開設年月日 | 平成16年8月5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 | 15 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 16 人 |

(2) 建物概要

| | | | |
|------|------------|-------|-------|
| 建物構造 | 鉄筋コンクリート造り | | |
| | 5 階建ての | 2 階 ~ | 3 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) | 33,000 円 | その他の経費(月額) | 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 | |
| 食材料費 | 朝食 | 200 円 | 昼食 300 円 |
| | 夕食 | 400 円 | おやつ 100 円 |
| | または1日当たり 円 | | |

(4) 利用者の概要(7月10日現在)

| | | | | | |
|-------|-----------|------|------|----|------|
| 利用者人数 | 18 名 | 男性 | 4 名 | 女性 | 14 名 |
| 要介護1 | 2 名 | 要介護2 | 8 名 | | |
| 要介護3 | 3 名 | 要介護4 | 4 名 | | |
| 要介護5 | 0 名 | 要支援2 | 1 名 | | |
| 年齢 | 平均 83.5 歳 | 最低 | 71 歳 | 最高 | 98 歳 |

(5) 協力医療機関

| | | |
|---------|--------------|------------|
| 協力医療機関名 | 医療法人三州会 大勝病院 | ニュータウン田島歯科 |
|---------|--------------|------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体法人は、病院や老人保健施設を中心に、地域医療・介護の総合的な役割を担う存在である。これらの事業所の一つとして開設されたこのホームは、緊急時を含めた健康管理面での支援体制が充実しており、利用者やご家族は大いに安心して暮らすことができる。運営推進会議等では民生委員や老人クラブの方々に協力していただく一方、職員が老人会に出向いて、認知症や介護保険制度に関する説明会を開催するなど、地域との交流に努めている。

【重点項目への取り組み状況】

| | |
|-------|---|
| 重点項目① | 前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) |
| | 「同業者との交流を通じた向上」については、同業者のネットワークで開催される勉強会や行事参加を通して、事業所同士の交流を図っている。また、他の事業所職員の研修や見学を受け入れたり、こちらから見学に出向いたりして、職員同士が交流することでサービスの質向上に活かしている。 |
| 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) |
| | 自己評価の意義を理解しながら、職員全員で記入し、最終的に管理者がまとめ上げている。外部評価の結果については、ミーティングを開いて対策を話し合い、改善へ向けて迅速に取り組んでいる。 |
| 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) |
| | 運営推進会議には、地区民生委員や老人クラブ代表、利用者ご家族および地域包括支援センター職員が参加しており、それぞれの立場からの意見や要望が出され、サービス向上に活かしている。質問や提案について即答できない場合は、入念に検討しながら途中経過を報告している。 |
| 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) |
| | 家族会を年に1回開催し、ご家族からの意見や要望を聞く機会を設けている。また、面会の際に直接または連絡ノートを通して出された相談や要望は、ミーティング等で話し合い検討した上で運営に反映できるように取り組んでいる。 |
| 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) |
| | 地域の夏祭りや校区の運動会に参加している。夏祭りでは、職員がフリーマーケットの手伝いをするなど、住民との交流を深めている。小中学生の職場体験や、看護・介護職の実習生を受け入れているほか、認知症についてのDVD貸出しや、老人会で制度についての説明会を行うなど、地域貢献にも取り組んでいる。 |

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 (すでに取り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 | 地域とのふれあいを大切に、暮らしや関係性の継続を支えるという役割を意識した理念をつくりあげている。 | | |
| 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 | 事業所の入り口やダイニングルーム、スタッフルーム等に理念を掲示し、職員各自のネームケースにも入れて、常に意識できるように努めている。また、ミーティングや申し送りの際に、理念に基づいた日々のケアが実践できているかを確認し合っている。 | | |
| 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 | 地域の夏祭りや校区の運動会に参加している。夏祭りでは、職員がフリーマーケットの手伝いをするなど、住民との交流を深めている。小中学生の職場体験や、看護・介護職の実習生を受け入れているほか、認知症についてのDVD貸出しや、老人会で制度についての説明会を行うなど、地域貢献にも取り組んでいる。 | | |
| 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 | 自己評価の意義を理解しながら、職員全員で記入し、最終的に管理者がまとめ上げている。外部評価の結果については、ミーティングを開いて対策を話し合い、改善へ向けて迅速に取り組んでいる。 | | |
| 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 | 運営推進会議には、地区民生委員や老人クラブ代表、利用者ご家族および地域包括支援センター職員が参加しており、それぞれの立場からの意見や要望が出され、サービス向上に活かしている。質問や提案について即答できない場合は、入念に検討しながら途中経過を報告している。 | | |

| 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 | 日頃より、運営上の課題について市担当者に相談や質問をしながら、サービスの質向上にも取り組んでいる。さらに、地域包括支援センター職員が事業所に立ち寄り、暮らしぶりを見てもらう機会をつくっている。 | | |
| 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あわせた報告をしている | 季節毎に「グループホームせせらぎ便り あつとほーむ」を発行しており、写真を入れながら活動報告や行事計画、職員紹介などを行っている。各居室には、利用者の日頃の様子を記載した連絡ノートが置かれ、ご家族の面会時に確認していただいている。併せて、金銭出納帳も確認していただきサインや確認印をもらっている。面会時以外にも、必要に応じて電話連絡するなどして状況報告を行っている。 | | |
| 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 | 家族会を年に1回開催し、ご家族からの意見や要望を聞く機会を設けている。また、面会の際に直接または連絡ノートを通して出された相談や要望は、ミーティング等で話し合い検討した上で運営に反映できるように取り組んでいる。 | | |
| 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 | 退職者や入職者があった場合は、利用者およびご家族に報告し、紹介している。さらに、新入職者が利用者やスムーズに関われるように、先輩職員とペアでケアにあたる期間を設けて、徐々に馴染めるように配慮しながら支援している。 | | |
| 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 | 法人および事業所で委員会活動を実施しており、関連する勉強会に参加している。事業所としての年間研修計画を作成しており、経験やスキルに合わせて職員が講師を務めるなど、段階に応じた育成に取り組んでいる。 | | |
| 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 | 同業者のネットワークで開催される勉強会や行事参加を通して、交流を図っている。また、他の事業所職員の見学や実習を受け入れたり、こちらからも見学に出向くなどして、互いにサービスの質向上に取り組んでいる。 | | |

| 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) |
|------------------------------------|----|--|--|------|----------------------------------|
| 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 | 本人が安心して利用できるように、入居前に見学してもらい、他の利用者と一緒にお茶を飲んだりしながら雰囲気馴染めるように配慮している。また、個別シートを使って、項目毎にご家族から生活歴を細かく聞き取り、生活に大きな変化を与えないように支援している。 | | |
| 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 | 洗濯物たみやお盆拭きなど、利用者にも家事を手伝ってもらいながら、互いに支え合う関係を築いている。また、新聞記事などに関連して昔の話を聞いたり、利用者の経験から、和裁や料理などを教えてもらう機会もつくっている。 | | |
| 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 | 利用者の言動や表情を観察し、思いや意向の把握に努めており、ご家族や関係者からの情報も得ながら、暮らし方の希望を明確にするよう取り組んでいる。飲みたい物や着用する衣服など、利用者話し合いながら選択できる機会もつくっている。 | | |
| 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 | 本人およびご家族の意向や要望を聴取し、職員全員で意見交換やモニタリングを行い、介護計画を作成している。必要に応じて、かかりつけ医の意見やアドバイスを受けて介護計画に反映している。 | | |
| 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 | 3ヶ月に1回のモニタリングを行い、定期的な介護計画の見直しを関係者と話し合いながら行っている。利用者の状態変化に応じて、職員から出された申し送り事項やサービス内容変更の提案を検討し、現状に即した対応を行っている。 | | |

| 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) |
|------------------------------------|----|---|--|------|----------------------------------|
| 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 | 母体病院との緊密な連携により、利用者の状態変化や緊急時には迅速な対応がとれるようにしている。月に1回、訪問理容を受け入れており、希望に応じて散髪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 | 本人やご家族が希望するかかりつけ医を受診できるようにしている。基本的にはご家族同行の受診となっているが、不可能な場合は職員が同行するなど、柔軟に対応している。受診時は、必要に応じてバイタルチェック表等の情報提供を行い、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 | 利用開始前に事業所としての指針を説明し、看取りに関する覚書・同意書にサインをもらっている。状態変化に応じて、かかりつけ医やご家族を交えて話し合いを行い、看取りに関する方針を再確認しながら、職員にも周知して関係者全員での方針共有に努めている。 | | |
| 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 | 言葉遣いが命令調になっていないかなど、職員間で話し合いながら、利用者の尊厳を重視した対応に努めている。記録等の個人情報については、スタッフルームなどで適切に管理されている。 | | |
| 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 | 食事の時間や起床・就寝時間など、一人ひとりの状態や希望に合わせて過ごし方の支援をしている。また、裁縫や散歩、ペットと一緒に過ごす時間など、本人のしたい事ができるように、希望を尊重した対応がなされている。 | | |

| 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) |
|--------------------------------------|----|---|---|------|----------------------------------|
| (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 | 利用者と職員が同じ食卓を囲み、穏やかな雰囲気ですべてを楽しんでいる。嗜好調査を参考にして好みを把握し、苦手なものについては代替品を準備したり、状態に合わせて形態を変えるなど、柔軟な支援を行っている。外食や行事食を楽しむ機会も設けている。 | | |
| 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 | 毎日入浴できるようになっており、チェック表に記録しながら、少なくとも週3回は入ってもらうように支援している。個別浴を基本として羞恥心への配慮もなされており、時間帯も希望に応じて対応している。 | | |
| (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 | 裁縫や花木の世話など、生活歴や力量に合わせて力を発揮してもらえる機会をつくっている。また、ぬり絵やパッチワーク、ちぎり絵や折り紙を作ったり、近くのスーパーマーケットに買い物に出かけるなど、楽しみごとや気晴らしの支援も行っている。 | | |
| 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 | 買い物やドライブ、散歩のほか、行きつけの美容室に出かけたり、ご家族と外出するなど、希望に沿った外出の支援を行っている。 | | |
| (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 | 日中は鍵をかけることなく、自由に出入りできる。利用者が外出されそうな場合は、引き留めることなく寄り添い、見守りを行いながら自由な暮らしを支援している。また、併設する小規模多機能ホームや隣接する病院等の職員、および地域の自衛消防団の方々に日頃から緊急時の協力を呼びかけている。 | | |
| 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 | 消防署の協力のもと、年2回の避難訓練を夜間想定で行っている。隣接する病院等との連携や応援体制を整えるとともに、地域の自衛消防団にも協力を呼びかけている。 | | |

| 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 (すでに取り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 | 1日の水分摂取量の目安を定め、食事摂取量とともにバイタルチェック表に記録を取り、状態の把握に努めている。栄養士が栄養バランスを考慮しながらメニューを作成しており、月に1回の体重測定や3ヶ月に1回の血液検査を行いながら、健康面に配慮した支援をしている。 | | |
| 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 | キッチンから聞こえる料理の音や匂い、玄関先に植えられた花々や入居者全員で作成した季節毎のポスターなど、生活感や季節感を意識した共用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 | 居室には、利用者の馴染みのソファやテーブル、ベッドやマッサージ機などが持ち込まれ、写真や装飾品などをしつらえて、居心地良く過ごせるように工夫している。 | | |