

<認知症対応型共同生活介護用>

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	4670103482
法人名	医療法人 友志会
事業所名	グループホーム 玉里
訪問調査日	平成 21 年 9 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 26 日
評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会

○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。

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年9月21日

【評価実施概要】

事業所番号	4670103482
法人名	医療法人 友志会
事業所名	グループホーム 玉里
所在地	鹿児島市玉里団地二丁目5番1号 (電話) 099-220-3115

評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会
所在地	鹿児島市城山一丁目16番7号
訪問調査日	平成21年9月18日 評価確定日 平成21年10月26日

【情報提供票より】(平成21年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 14 日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	14 人 常勤 10 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 12.25 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3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)	30,000 円	その他の経費(月額)	12,000円 (水道光熱費)	
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	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(9月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	桑波田内科・永田外科・大坪歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は玉里団地の中心に立地しており、スーパー、コンビニ、公園など生活しやすい環境にある。同敷地内に母体の医療機関があり、24時間医療連携し緊急時の対応や健康管理が充実しており家族や利用者は安心した生活を送っている。南向きのリビングダイニングは大きな窓で明るく風通しが良い。施設長の利用者に対する生活支援の温かな思い入れは強く、室内の絵画や落ち着いた調度品、鉢植えや切り花の飾り付け、室内の換気、美味しそうな料理の盛り付け、バランスと新鮮さを考えた食材へのこだわりなどに見受けられる。管理者・職員はゆっくりした雰囲気の中で一人ひとりに対してきめ細かな支援をしている。

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)
	前年度の外部評価評価での改善課題はなし
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)
	自己評価作成は今回で5回目であり管理者・職員は実施する意義を良く理解している。ユニット別に、5日～一週間ぐらいかけて、毎日ミーティング時に項目順にそって問題点を話し合いサービスの質の向上につなげている。
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)
	会議は過去1年間に5回、出席メンバーは4～5名(この内ホーム側から2～3名)の状況で開催しており、運営推進会議として見合った取り組み方とは言い難い。今後メンバーには積極的な参加の呼びかけをしていただき、事業所の取り組み内容や改善課題を話し、それぞれの立場の人と意見、要望、助言などを話し合い、充実した会議になることを期待します。
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)
	家族への報告は電話や訪問時に個々に合わせた報告をしている。家族会や運営推進会議開催もあるが、出席が少なく家族から感謝の言葉はあるが要望や意見はあまり出ていない。家族から要望があった場合は直ぐ職員と話し合い、連絡帳でサービスに反映させると共に家族にも伝えている。
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)
	町内会には理事長が加入し会員としての活動や行事の寄付をするなど交流している。地域の夏祭りの参加や中学生の職場体験学習・専門学生の実習の受け入れをしている。近隣の人とは顔なじみになり散歩時や買い物時には声を掛け合っている。日々の食材は地域の商店やスーパーから購入し地域の人達との交流を図っている。

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	一人ひとりの安らぎのある環境作りと、住み慣れた地域での生活を支援するため、「目配り、気配り、心配り」をモットーとした理念が作られている。		
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	施設長や管理者は理念に基づく運営方針をミーティングで具体的に話して理念の共有を図っている。職員は目配り、気配り、心配りをモットーとしながら具体的な理念の実践に向けて取り組みをしている。		
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	町内会には理事長が加入し会員としての活動や、行事の寄付をしている。地域の夏祭りに参加したり、中学生の職場体験学習や専門学生の実習の受け入れをしている。近隣の人は顔馴染みになり、散歩時や買い物時に声を掛け合っている。日々の食材は地域の商店やスーパーから購入し地元の人たちと交流を図っている。		
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	前年度の改善課題は無かった。自己評価作成は今回で5回目であり管理者・職員は実施する意義を良く理解している。ユニット別に毎日のミーティング時に、項目順に問題点など話し合いながらサービスの質の向上につなげている。		
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	会議は過去1年間で会議は5回開催されている。出席のメンバーは4～5名(この内ホーム側から2～3名)の状態運営推進会議は開かれている。	○	メンバーには積極的な参加の呼びかけをしていただき、事業所の取り組み内容や改善課題を話し、それぞれの立場の人と意見、要望、助言を話し合いサービスに活かしていただきたい。会議を通じ地域の理解と支援が深まることを期待します。

鹿児島県 グループホーム玉里

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	運営推進会議には包括支援センター職員が参加している。市の担当者に入居者の相談を行っている。年1回介護相談員の受け入れをし、問題点など相談している。		
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	家族には月1回支払いの訪問時に暮らしぶりや健康状態を報告している。職員は各家族に伝える内容は話し合っており、どの職員が勤務していても伝える事が出来るようにしている。遠くの家族には手紙や写真を同封して報告している。その他電話で伝えるなど個々に合わせた報告をしている。	○	家族には個別な報告が行われているが、ホーム全体の様子(日常の様子、行事活動、職員研修、職員異動時の紹介、今後の予定、家族への呼びかけ...)をたよりで定期的に知らせ、全家族にアットホームな運営を理解してもらえるように努力されることを希望します。
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	家族の要望や意見は訪問時に聞く機会の他、家族会や運営推進会議、来訪時にも話してもらいように働きかけているが要望や意見は少ない。要望に対して、職員で話し合い、早く反映できることは即実行に移し家族に伝えている。	○	家族会の参加が半数に満たなく、運営推進会議の欠席も多く、なかなか意見を表しにくい状況である。ホームの運営に関して家族に関心をもってもらえるように工夫をされ、家族が意見を表しやすい環境を整えていただきたい。
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	職員と利用者との馴染みの関係を保つことが重要と捉えておりユニット間の異動も行わないように配慮したり、職員の働きやすい勤務の配慮をしながら離職を最小限に抑える努力をしている。昨年の異動はない。		
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	職員育成の重要性を認識し、毎月の坂元台健康大学講座参加や外部研修案内があればそれぞれの段階に応じた研修の受講をさせ、伝達研修を行っている。資格取得を目指す人には自主的に学習できるように参考になる本を備えたり、緊急対応のビデオを備えて貸し出すなど支援をしている。		
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	市のグループホーム連絡協議会に加入し研修へ参加している。管理者は認知症家族会の会員で、会を通じた同業者との勉強会や見学をしたり、見学依頼にも応じている。隣接地にできたグループホームと交流をするなどサービスの質の向上を図っている。		

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 (すでに取り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	利用希望があれば本人の見学や宿泊体験を通じて馴染んでもらい納得してからサービス利用に繋げている。入居してから帰宅願望が強くなる人もあり、家族の協力を貰いながら徐々に馴染んでもらう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	職員は常に利用者を家族だと思い出来る事は一緒にしている。利用者の得意なそば打ち、羊羹作り、きびなごの刺身づくりなど教えてもらう場面作りをしながら共に支え合う関係を大切にしている。		
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	家族からの情報や、日々の生活場面で意向や希望を聞きながら自己決定の場面を作り把握する努力をしている。気持ちの表現がしにくい人にはそばで寄り添う中で表情や反応から意向を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	家族・本人の希望や意向を聞き、職員の申し送りノートの気づきを参考にし、検討会議で意見やアイデアを出し合って、本人がより良く暮らせるための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	職員は毎日のミーティングで利用者の変化の気づきを伝達し、状態の変化に応じ随時話し合いを行い見直しを行っている。変化が無い場合でも定期的に6ヶ月に1回見直しを行っている。		

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 (すでに取り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	協力病院の24時間緊急対応や往診など医療連携体制ができています。薬剤師の施設長や看護師の管理者で健康管理や医療面での適切な処置の支援ができます。他科の病院受診についても利用者家族の状況に応じ付き添いや送迎など柔軟に対応しています。		
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	同一敷地内にある母体病院には職員が付き添っている。他科の受診については適切な医療が受けられるように主治医からの紹介状を持参して受診するように支援している。その場合家族が付き添うことが原則であるが家族の状況に応じては職員が付き添いの支援をする場合もある。		
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	既に何件もの看取りの経験があり、重度化に伴う終末期については母体病院と薬剤師の施設長、看護師の管理者、職員が連携し本人や家族の意向を確認しながら支援する体制にある。		
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	運営者は職員の雇用時には入居者の守秘義務を契約書に盛り込んでいる。施設長や管理者は利用者が職場や家庭でどのような立場であったかを把握し本人のプライバシーを損なう声かけや対応をしないよう徹底している。		
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	起床・就寝時間、入浴、散歩など本人のペースを大切にしている。その人らしさを発揮してもらえるようにミシンが上手な人には布を提供し、猫を持ち込んでいる人と一緒に猫の世話をし、社長をしていた人には職員の給料袋の手渡しをお願いし、その人らしくにこやかに生活できるように支援している。		

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)
(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	食事は食べ易く小さく切ったり軟らかく炊いたりしながら、目で楽しめるように彩りや盛り付けを大事にしている。利用者の希望を聞きながら毎日献立をつくり毎日新鮮な食材を仕入れている。一緒に買い物をしたり、食事の準備や下膳など利用者の力を活かしながら楽しめるように支援している。		
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	日曜日以外は毎日入浴の準備がなされている。職員はバイタルチェックの結果を見て声かけをしながら希望にそった入浴支援をしている。入浴拒否の人には回診があると伝えて気持ち良く入浴してもらうよう支援している。		
(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	張り合いになりそうな役割を見つけ猫の世話、掃除、洗濯物たたみ、食器洗い、ミシンがけなどしてもらい、好きなカラオケや新聞読み、テレビ視聴、ゲーム、車でフラワーショップに出かけたり、畑で果物をとったり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	毎日食材の購入に出かける時は利用者も一緒に出かけ、ホーム周辺の散歩や公園行き、畑の花つみや果物取り、ホームの近くのコンビニなど日常的に出かけている。		
(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	管理者や職員は鍵をかける弊害を理解しており、日中は玄関に鍵をかけないケアの取り組みをしている。1年以内の入居者もなく利用者は落ち着いた状態である。職員は出かけたような人には声かけをしたり、付き添って出かけたりにしている。		
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	消防点検に合わせ年2回火災訓練を行っている。緊急連絡網の作成をしている。	○	あらゆる災害を想定して、災害の対応手順や役割分担、備蓄の見直しについて全職員で話し合っってマニュアルを作成していただきたい。近隣の人々がいざという時助けてくれるような関係を築くための具体的な手立てについても検討されることを期待します。

鹿児島県 グループホーム玉里

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	栄養バランスは1日30品目を確保する献立を作成している。食事の摂取量は記録され把握している。水分については1日の必要量を確保できるように看護師が職員に指導している。職員は常に摂取量を意識し確認している。		
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	2階3階の間取は同じで食堂兼リビングは2面が窓になって明るく反対方向に非常ドアがあり建物内の風通しがよい。窓は転落防止用のストッパーがつけられている。日差しはカーテンでこまめに調節している。テーブルやカウンターには畑で摘んだ彼岸花やコスモスの花が飾られ、ソファーで過ごしたり、テレビを見たり家庭的な空間がつけられている。		
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	夫婦入居者には1部屋を寝室にしてベッドと畳が設置され、1部屋は自宅からテーブル、椅子、ダンス、テレビ、ミシン、神棚など持ち込まれ自宅でくつろいでいた部屋がつけられている。他の居室も電気製品や使い慣れた調度品が持ち込まれそれぞれの人が暮らしやすいように工夫されている。		