

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
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
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
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
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	4677700116
法人名	アール・エイチカンパニー(有)
事業所名	高齢者グループホーム ゆうとみい
訪問調査日	平成21年9月16日
評価確定日	平成21年11月2日
評価機関名	特定非営利活動法人NPOさつま

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24日

【評価実施概要】

事業所番号	4677700116
法人名	アール・エイチカンパニー(有)
事業所名	高齢者グループホーム ゆうとみい
所在地	鹿児島県肝属郡南大隅町根占山本2547-1 (電話)0994 28 1755

評価機関名	特定非営利活動法人NPOさつま		
所在地	鹿児島県鹿児島市下荒田2丁目48番13号		
訪問調査日	平成21年9月16日	評価確定日	平成21年11月2日

【情報提供票より】(21年8月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 6 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	14 人, 非常勤 人, 常勤換算 14 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	2階建ての 階 ~ 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)	0 円	その他の経費(月額)	8,400 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) 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 800 円			

(4) 利用者の概要(8月10日現在)

利用者人数	13 名	男性	0 名	女性	13 名
要介護1	5 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 87,6 歳	最低	80 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	じょうさいクリニック 肝属郡医師会立病院 坂本歯科医院
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは中学校の近くに位置し、田園風景が広がる自然豊かな地にある。利用者は山菜取りに行ったり、秋には栗拾い、また、職員が爪弾く三味線の音に癒されたりと、理念にのっとり「地域の中で残された力を生かし自分らしくゆっくりそしてのんびりと不安のない生活」を送っている。今までのターミナルケアの経験を活かし終末期を迎える利用者を家族とともに支えている。運営推進会議で地域性、現状をふまえて介護サービス利用料の見直しを図ったり、防火管理資格者4名、認知症ケア専門士3名を確保し、ホームの安全管理、質のレベルアップに力をいれている。同系列の医療機関と連携し、緊急時の夜間体制も管理者が24時間ホームに常駐、夜勤者2名(1ユニット1名)の3名で対応し、安全強化に努めている。ホーム主催の夏祭りや認知症110番の設置により地域の発信地として期待のもてるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>1、職員と検討し、地域密着型サービス理念を作成する。2、改善計画シート記録なしを指摘されて改善計画シートを作り、改善優先順位を掲げ職員全員で努力している。3、市町村との連携についてはまず自分達から多くの働きかけを実施し、行政を動かすスムーズな連携がとれるようになった。4、事業所内での継続的な研修を21年度より計画を掲げ実施している。5、他事業所との職員間の相互訪問は職員8名を4回に分けて研修、大きな成果をあげている。6、災害対策の自主訓練強化と非常食準備も定期的に行っている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価については検討会で話し合い、各ユニットでまとめる。改善点についてはケア会議で話し合い、改善計画シートに掲げ改善に取り組む。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>3ヵ月に1回開催している。最近では行政、自治会の協力があり、意見も活発に出ている。会議の中で議題を話し合い、検討し、サービス向上に活かしている。(夏祭りの開催、当ホームの介護サービス使用料について、災害時の支援要請など)</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族会を年2回開催し、意見や要望をもらう機会としている。面会時にも管理者・職員は家族から要望などが聴けるよう働きかけている。相談苦情窓口も設けており、あった際は貴重な意見として受け止め、運営に反映させている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、自治会の行事、地域活動に参加している。日常的に声掛けや挨拶を交わしている。地域の利用者のお友達がお茶を飲みに来たり、自宅でもれた作物などの差し入れもある。当ホームも地域の老人スポーツ大会に参加し、準優勝している。自治会の協力をもらってホーム主催の夏祭りを実施している。踊りやカラオケなど家族や地域住民、子ども達との交流を楽しんでいる。</p>

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 (すでに取組んでいることも含む)
. 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	運営者、管理者を中心に職員の意見も聴いて地域密着型サービスの充実化を目指し、「地域の中で残された力を生かし自分らしくゆっくりそしてのんびりと不安のない生活がおくれることを目標とします。」と、事業所独自の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	2ユニット合同で毎朝、朝礼で話し合い(申し送りや伝達ノート活用)を行っている。全員が理念を共有し、理念に沿ったケアの実践に取り組んでいる。理念は玄関やリビングに掲示し、パンフレット、重要事項説明書にも記載され、共有化を図っている。		
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	自治会に加入し、自治会の行事、地域活動に参加している。日常的に声掛けや挨拶を交わしている。最近では地域の利用者のお友達がお茶を飲みに来たり、自宅で取れた作物などの差し入れもある。利用者も地域の老人スポーツ大会に参加し、準優勝している。自治会の協力もあり、ホーム主催の夏祭りをホームの庭で開催、利用者はゆかたを着て踊りやカラオケを家族や地域住民、子ども達と楽しむ交流を持っている。		
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	自己評価については検討会で話し合い、各ユニットでまとめる。改善点についてはケア会議で話し合い改善計画シートに掲げ、改善に取り組む。外部評価の結果は運営推進会議や家族会でも報告している。		
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	3ヵ月に1回開催している。ホーム側の報告が主であったが、最近では行政、自治会の協力があり、意見も活発に出ている。会議の中で議題を話し合い、検討し、サービス向上に活かしている。(夏祭りの開催、地域における認知症ケアに関する支援を当ホームと行政が協働で対応する。ホームに設置した「認知症110番」を活かして地域介護者への支援。当ホームのサービス使用料など)		

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)
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	ホーム側から数多く働きかけ、運営推進会議に行政、地域包括支援センターの出席がもらえるようになった。最近市町村担当者の行き来する機会も増え、相談にも応じてもらっている。		
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	ホーム便りを年2回発行している。ホーム便り以外にも写真を一筆添えて送付することもある。面会時や電話で利用者の現状報告を行っている。金銭管理については金銭出納帳を提示し、サインをもらっている。職員の異動についてはホーム便りで報告している。		
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	家族会を年2回開催し、意見や要望をもらう機会としている。面会時にも管理者・職員は家族から要望などが聞けるよう働きかけている。相談苦情窓口も設けており、苦情等は貴重な意見として受け止め、運営に反映させている。		
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	2ユニット合同でレクリエーションなど実施しているので顔なじみである。職員は入社、退社時2ユニットの利用者全員に挨拶を行っている。ユニット間の異動は基本的にはないが、職員、利用者間の相性の問題でやむを得ず異動することもある。		
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	外部研修、社内研修の一年間の計画をたてている。外部研修は出勤扱いで復命研修で報告し、職員全員が研修内容を共有している。職員間でその都度ケア指導を実施している。資格支援にも協力し、認知症ケア専門士を3名取得し、認知症ケアのレベルアップを図っている。		
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	大隅地区グループホーム連絡協議会に加入している。鹿屋地区のグループホームとの交流を持ち、相互訪問など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。(8名の職員が4回に分けて研修を受ける。)地域の同業者との交流は今後の課題である。		

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)
. 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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>無料体験入所も含めて事前に本人、家族に見学に来てもらっている。病院、施設からの入居の際は事前に訪問し、情報を得ている。入居時は時間をかけて職員は寄り添いケアを行い徐々に雰囲気になじんでもらえるよう努めている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>おしつけ介護にならないよう、利用者本位を基本としている。残っている機能を活かし日々生活される姿に学ぶことが数多くある。そばうち、らっきょう漬け、干し大根づくり、洗濯ものたたみなど喜んで実践されている。利用者、職員は支えあう関係を築いている。</p>		
. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>職員は傾聴に力をいれ、居室で寄り添い、個々の性格を把握しながら思いを聞いている。自己主張が言える利用者が多く、本人の思いに沿って支援している。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>面会時の家族からの要望、個別の経過記録、朝礼ノート(申送り)を活用し、日頃の観察事項、気づきなどその都度話し合い、ケア会議で検討し、利用者本意の介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>日々のミーティング、朝礼ノートを活用し、状態変化の際はその都度見直しをしている。定期的には6ヵ月の見直しとし、現状に即した新たな計画を作成している。</p>		

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	受診の支援、病気のときなどはホームで入院を回避するなど、柔軟な支援を行っている。		
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	協力医療機関以外でもかかりつけ医の受診支援を行っている。入居後かかりつけ医ができたことで家族は安心している。定期的な往診もある。		
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	同系列の医療機関があり、現在、ターミナルケア、看取りを実施している。看取りに関する指針はできていないが24時間いつでも対応できる体制であり、主に管理者が中心となりボランティアの待遇で終末ケアを実施している。職員も医療連携が取れ心強いことから、安心して支援できている。		本人、家族にとって素晴らしい対応策ができていますが、事業所、利用者双方のリスクをなくす為に見取りに関する指針作成が望まれる。入居時から看取りに至るまで段階的な話し合いの記録、また家族の同意書など取られることが肝要と思われる。
. 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	利用者のプライドを傷つけないよう、優しい言葉掛けや対応に配慮している。排泄の支援には特に注意を払っている。自然排尿・排便を職員一体となって取り組んでいる。職員採用時のプライバシー保護に関する誓約書もとっている。		
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、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	起床時間、朝食、就床時間(眠剤は使用しない)など、個々のペースや生活習慣を大切に、職員側の都合に合わせることをないよう心がけている。		

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	何より食事が一番の楽しみで、利用者の希望を聞きながら季節のもの(栗ご飯など)を取り入れたメニューにしている。食材の準備、テーブルの準備など職員とともに率先して取り組んでいる。		
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	週3回(午前、午後は利用者の希望で)の入浴支援を行っている。入浴できない時は清拭を支援している。		
(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	料理の下ごしらえ、配膳の準備、草取り、洗濯物たたみなど喜んで率先して取り組んでいる。踊り好き、カラオケ好きの利用者も多い。三味線の上手な職員が爪弾く三味線の音色に癒されている。年間行事計画を立てて季節に応じた花見など楽しんでいる。		
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	日常的に散歩や買い物、ドライブを楽しんでいる。家族と墓参りに行くなどしている。		
(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	日中鍵はかけないで見守り支援を行っている。利用者が外出した時は離れて見守りながら対応している。また、地域の協力もあって徘徊した時は情報提供してもらっている。		
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	年2回防災訓練(夜間想定)を実施している。スロープを設置し外への避難がスムーズになった。火災時の緊急連絡網の中に自治会長、民生委員の方も入ってもらっている。今回の避難訓練は地域の方も見学に来てもらっている。飲料水など非常食の備蓄についても検討している。防火管理資格者4名を要して安全に力をいれている。		

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	食事量、水分量を記載し、把握が出来ている。毎朝、水分(ジュース、牛乳、お茶など)の確保を必ずしている。ミキサー食、お粥など個々の状態に合わせた支援をしている。年1回栄養バランスについて管理栄養士のアドバイスももらっている。		
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	両ユニットは行き来できる建て物の作りになっている。リビングの壁には貼り絵など飾っており、外のテラスに出られる開放感のある共用空間である。光の調節もしている。畳のコーナーもあり利用者はソファに掛けたりして居心地よく過ごしている。		
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	備え付けはベッドのみであるが、利用者の希望や安全面を考えて布団使用もある。利用者の使い慣れたものが持ち込まれ壁には家族や好きな写真などが飾られ、それぞれ個性ある居室になっている。		