

# 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	4676800172
法人名	有限会社 コンフィアンス
事業所名	グループホーム ふれあいの丘
訪問調査日	平成21年12月17日
評価確定日	平成22年2月6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12月27日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4676800172
法人名	有限会社 コンフィアンス
事業所名	グループホーム ふれあいの丘
所在地	鹿児島県志布志市志布志町志布志1330番地 (電話)099-473-8113

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12月17日	評価確定日	平成22年2月6日

## 【情報提供票より】(21年11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	15 人	常勤	15 人, 非常勤 人, 常勤換算 15 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	18,000 円	その他の経費(月額)	水道高熱維持費1日750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	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	250 円
	夕食	350 円	おやつ	円
	または1日当たり 800 円			

### (4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 85.5 歳	最低	73 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人一斉会陽春堂内科診療所・たんぼぼオーラルケアクリニック
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

志布志市郊外の閑静な住宅地にあり自然環境にも恵まれ同敷地内には法人の有料老人ホーム、ショートステイを併設している。看護師による利用者の健康管理と協力医療機関との連携がとれており、少しの変化も見逃さず早期発見につながるように努めている。また、重度化や終末期の対応も明確にしており利用者、家族が安心して入居できるように配慮している。研修に対する職員の意識も高く、外部の研修などにも積極的な参加の意欲が伺え、ケアの質とホーム全体の向上が大いに期待できる。今後も管理者、職員で地域密着型サービスとして地域との交流やさまざまな取り組みが期待できるホームである。

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)
	前回の外部評価では改善課題はなかった。
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)
	今回の自己評価はケアの項目については職員と話し合いを持ちながら管理者がまとめあげた。外部評価の結果は閲覧できるようにしており、運営推進会議でも報告している。
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)
	市議会議員、民生委員、家族代表、地域包括支援センター職員などの参加を得て開催している。ホームの現状報告、行事報告などを行い参加者より意見、要望なども伺っているが、活発な意見交換が行われているとは言えない状況である。今後は幅広い参加メンバーで地域との連携やホームのサービス向上に活かせるように取り組み方を検討している。
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)
	管理者は家族などの意見を取り入れる重要性を認識し、重要事項説明書にも苦情相談の受付窓口を明記している。職員も話しやすい関係が構築できるように、家族と密な関わりに努めている。また、ホーム便りを利用し「ちょっと一言」の欄に情報収集のための呼びかけを行うなど意見、要望を引き出す工夫をしている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日常、買い物や散歩などであいさつをしたり、積極的に声かけを行っている。また、法人全体の催し物に地域の方々や近隣の幼稚園児が太鼓を披露しにきてくれ、利用者もともに交流を図っている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</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	基本理念に「介護される人も、する人も共に生きられる地域社会をめざして」を掲げ、更に3つのケア目標をたてており、地域密着型サービスの意義を理解し、開設当初に職員全員で作り上げた理念である。		
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	理念はホールに掲示している。日々の業務の中で常に意識づけを行っている。また、重要事項説明書にも明記している		
<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	日常、買い物や散歩などであいさつをしたり、積極的に声かけを行っている。また、法人全体の催し物に地域の方々や近隣の幼稚園児が太鼓を披露しにきてくれ、利用者もともに交流を図っている。	○	地域密着型サービスとして地域から孤立することなく、地域の一員として地域活動に参加し、積極的な交流を図るよう今後の取り組みに期待したい。
<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	今回の自己評価はケアの項目については職員と話し合いを持ちながら管理者がまとめあげた。外部評価の結果は閲覧できるようにしており、運営推進会議でも報告している。		
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	市議会議員、民生委員、家族代表、地域包括支援センター職員などの参加を得て開催している。ホームの現状報告、行事報告などを行い、参加者より意見、要望なども伺っているが、活発な意見交換が行われているとは言えない状況である。今後は幅広い参加者を得てホームのサービス向上に向けた意義のある運営推進会議になるように検討している。		

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	介護サービスについての相談や助言をもらうなど機会を捉えては連携をとるように努めている。		
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あわせた報告をしている	ほとんどの家族が毎月面会に訪れ、面会時に状況報告と職員が変わった場合は職員紹介をしている。また、2ヵ月ごとにホーム便りを作成し、行事報告や利用者の様子を掲載している。緊急の場合はその都度電話にて連絡している。金銭管理は毎月利用請求書とともにおこずかい出納帳を添付している。		
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	家族などの意見を取り入れる重要性を認識し、重要事項説明書にも苦情相談の受付窓口を明記している。職員も話しやすい関係が構築できるように、家族と密な関わりに努めている。また、ホーム便りを利用し「ちょっと一言」の欄に情報収集のための呼びかけを行うなど意見、要望を引き出す工夫をしている。		
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	なじみの関係の大切さを認識しており、法人内異動は基本的には行わず、ユニット間の異動も行っていない。離職を最小限におさえるように雇用形態を常勤扱いにしている。		
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	管理者は職員育成の必要性を理解し、全職員が交代で外部研修に参加できるように促している。また、月1回法人内の勉強会は全員参加で行っており、資格取得の支援もしている。職員は向上心を持ち、外部研修に意欲的に参加したい意向である。		
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、研修会や情報交換など交流を図っている。今後は職員も交代で参加できるように検討している。		

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)
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前に自宅などを訪問し、本人、家族と会い、出来るだけなじみの関係の構築と情報収集に努めている。また、本人、家族にホームを見学してもらい納得して入居してもらっている。部屋が空いていれば体験入所も本人の希望があれば可能である。		
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	職員は利用者を介護されるのみの立場に置かず、そば打ち、らっきょう漬け、梅干し作りなどをともに行っている。帰宅願望の強い利用者に対し、利用者同志で上手に引きとめてくれる姿を見て職員も学ばされ、日常の関わりの中で利用者から教わることも多くともに支え合う関係を築いている。		
<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>					
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	日常生活の中で、言動や表情、声のトーンなどから一人ひとりの思いや意向を把握するようにしている。また、意思を伝えることが困難な利用者は、家族の協力や日頃の行動から各スタッフが把握している情報を共有し、本人本位に検討している。		
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	本人、家族の意向、職員の意見、情報などを反映させ、本人本位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	3ヵ月ごとのモニタリングと評価を行い見直しを行っている。状況変化時や入退院後の見直しはその都度行っている。		

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)
<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	医療連携体制を活かして利用者の健康管理に努め、医療機関との情報交換が的確に行えるように配慮している。また、本人、家族の状況に応じて、病院受診や理美容院の送迎、墓参りなど柔軟な支援を行っている。		
<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、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、家族の希望するかかりつけ医の受診が継続できるように支援している。看護職員もおり、個々に受診表を作成し日々の状態報告でかかりつけ医との連携を図っている。		
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	重度化した場合や終末期の在り方については入居時に説明を行い、ホームの方針を文書化した指針を作成し家族に同意書ももらっている。方針については全職員が共有して、本人にとって一番最良の方法を探し、安心して最期を迎えられるように随時、意思確認をし、ホームができる最大限の支援を行っている。これまでに看とりの経験もある。		
<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	勉強会やカンファレンスなどで話し合いを持ち、利用者個々のこれまでの歴史を尊重し、声かけに注意し、誇りやプライドを損なわないように心がけている。職員採用時の個人情報保護についての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、食事、就寝など今までの生活習慣、希望に合わせた個別のケアで支援を行っている。		

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)
<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	利用者一人ひとりの力に合わせて下ごしらえ、片づけなどを職員とともに行うなど、力を発揮する場面を作っている。買い物に同行してもらいメニュー作りから共に考えたり、食材についてアドバイスをもらうなど楽しい食事になるように支援している。ときには外食を楽しんだり、利用者、家族、職員で忘年会を行うなどしている。また、職員に調理士もいる。		
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	基本的には週3回の入浴になっているが、本人の希望で毎日の入浴も可能である。		
<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	洗濯物干し、たたみ、調理、台所の片づけ、掃除、落とし紙をたたむなど個々の力を活かした役割の支援や、花見、外食などの気晴らしの支援を行っている。今後は1泊旅行の実現が目標である。		
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	天気のいい日は散歩、ドライブ、買い物と外出の機会を設けている。		
<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	管理者、職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解している。プライバシーに配慮しながら個々の日常生活を把握し、常に安全で自由な暮らしが送れるように支援している。玄関は音が鳴るようにしており、外出したらさりげなく着いて行き、見守りを行っている。		
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回法人全体で昼夜間想定防火訓練を行い、うち1回は消防署の立ち会いのもとで行っている。非常用備蓄はカセットコンロ、数日分の食料と水を確保している。	○	夜間の非常時に備え、地域の消防分団や近隣住民との協力体制を構築するなど、万全の安全対策が得られるように今後の運営に期待したい。

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、水分摂取量は記録し、職員は個々の状態の把握をしている。身体状況に応じて食事形態(おかゆ、刻み食など)を考慮している。職員に栄養士がおり栄養バランスについてはアドバイスを受けている。		
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	共用空間のリビングは広く、季節の飾り物がしてあり、家庭的な雰囲気である。換気も行きとどいており、利用者が日中を居心地良く過ごせるように配慮している。		
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	居室は畳の部屋とフローリングの部屋がある。ベッド、タンスは備え付けであり、持ち込みは少ないが、家族の写真、飾り物などで本人が居心地良く過ごせるようにしている。		今後新たに入居になる利用者については自宅訪問など行い、家族と話し合い、できるだけ本人のなじみの家具や物品が持ち込まれ個性のある居室となるように期待したい。