

# 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

I. 理念に基づく運営	項目数	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	4674000148
法人名	社会福祉法人脩寿会
事業所名	アルテンハイム鶴宮園 グループホームうらら
訪問調査日	平成22年2月9日
評価確定日	平成22年3月8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	4674000148
法人名	社会福祉法人脩寿会
事業所名	アルテンハイム鶴宮園 グループホームうらら
所在地	鹿児島県薩摩郡さつま町紫尾4088番地1 (電 話) 0996-59-8088
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22年2月9日

## 【情報提供票より】(平成21年12月31日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年7月15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	16人, 非常勤 1人, 常勤換算 15.8人

## (2)建物概要

建物構造	1号館(鉄骨造垂鉛メッキ鋼板葺・陸屋根造)		2号館(木造平屋建)
	2階建ての	1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)	22,500 円	その他の経費(月額)	21,000 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		800円

## (4)利用者の概要(12月31日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.6 歳	最低	74 歳	最高	95 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	林田内科 薩摩郡医師会病院 たきがわ歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然に囲まれた、緑豊かな環境に建てられたホームである。日頃から、近隣の住民が頻りに訪れて交流するなど、地域に開かれたホームである。職員は、ケアについての話し合いや研修参加を通して、サービスの質向上に熱心に取り組んでおり、特に感染症に対する意識は高い。管理者は、同業者との交流を積極的に働きかけており、ネットワーク作りなどを通じてさらなる質の向上を目指している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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、県のグループホーム連絡協議会に加入し、同業者との交流やネットワーク作りに取り組んでいる。プライバシーの確保については、個人情報の管理を徹底し、プライバシーに配慮した声かけを徹底している。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 評価に対する意義を理解した上で、職員一人ひとりが全項目の自己評価に取り組み、日々のケアを振り返る機会となっている。指摘された項目については、運営推進会議やスタッフ会議で報告し、内容によっては数回にわたって話し合うなどして事業計画に盛り込み、改善に向けて取り組んでいる。
重点項目	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)
	ご家族や行政担当者、地域住民等に加えて消防署職員などを招き、様々な分野の視点から改善に向けた話し合いが行われている。今後は不審者対策について、その専門分野の方に参加してもらい、安全な生活が送れるように話し合いを行う予定にしている。
重点項目	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)
	アンケートを実施しているほか、家族面談やご家族の訪問時に声かけして、意見を引き出すように努めている。出された意見は連絡帳に記録し、全職員に周知して適切に対応できるように取り組んでいる。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の行事として子供会の訪問があり、利用者の楽しみとなっている。また、高齢者サロンの受け入れや法人主催の夏祭り等を通して、地域との交流が盛んである。見学や住民からの相談、野菜の差し入れなどが日常的に行われており、地域に開かれたホームとなっている。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「明るい笑顔を大切にします。自分らしい生活を支えます。」という理念に加え、サブテーマや基本方針の中に、地域の一員として個人を尊重する内容を盛り込んでいる。		
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	スタッフ会議や毎日の申し送りで理念について確認をしており、常に理念を意識した支援ができるように心がけている。また、日常的に職員同士で注意し合いながら、理念の実践に取り組んでいる。		
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	地域の行事として子供会の訪問があり、利用者の楽しみとなっている。また、高齢者サロンの受け入れや法人主催の夏祭り等を通して、地域との交流が盛んである。見学や住民からの相談、野菜の差し入れなどが日常的に行われており、地域に開かれたホームとなっている。		
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	評価に対する意義を理解した上で、職員一人ひとりが全項目の自己評価に取り組み、日々のケアを振り返る機会となっている。指摘された項目については、運営推進会議やスタッフ会議で報告し、内容によっては数回にわたって話し合うなどして事業計画に盛り込み、改善に向けて取り組んでいる。		
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	ご家族や行政担当者、地域住民等に加えて消防署職員などを招き、様々な分野の視点から改善に向けた話し合いが行われている。今後は不審者対策について、その専門分野の方に参加してもらい、安全な生活が送れるように話し合いを行う予定にしている。		

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	ホームの運営や設備などについて、日頃から行政担当者に相談している。運営推進会議以外でも、親睦会に招き、実際にホームを見てもらうなど、ホームの実情を知ってもらえるように働きかけている。		
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	法人全体で発行される鶴宮園だよりや、ホーム独自のうららだよりなどを通じて、利用者の暮らし振りや職員の異動等について報告している。一人ひとりの利用者については、ご家族の訪問時や電話により、こまめに連絡や報告を行っている。金銭管理は、個人台帳を作成して、ご家族の訪問時や郵送で報告し、確認してもらっている。		
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	アンケートを実施しているほか、家族面談やご家族の訪問時に声かけして、意見を引き出すように努めている。出された意見は連絡帳に記録し、全職員に周知して適切に対応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	馴染みの関係を大切と考え、職員の異動は最小限に抑えている。やむを得ず離職があった場合にも、新入職員は指導役の職員と一緒に行動するようにして、利用者の状況を十分に理解して、混乱を与えずスムーズに対応できるように配慮している。		
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	毎月1回、法人主催の研修会が行われている。外部研修については年間計画を作成し、スキルに応じて適切な研修を受けられるように配慮している。資格取得に関しても、勤務体制を考慮するなどして、職員のスキルアップを積極的に支援している。		
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	県グループホーム連絡協議会に加入し、同業者とのネットワーク作りを行っている。同業者間の交流がサービスの質向上につながることを理解しており、ホーム同士の交流を働きかけ、地区支部会の設立に向けても積極的に取り組んでいる。		

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)
<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	本人およびご家族に見学してもらい、ホームの雰囲気理解してから入居を決めていただいている。入居前には自宅を訪問し、それまで本人が暮らしてきた環境を理解した上で、入居の受け入れ準備を行っている。希望に応じて、ご家族がホームに宿泊することを受け入れており、入居当初に本人が安心して馴染めるように配慮している。		
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	昔ながらの料理や利用者の得意な作業、趣味等を通して、職員が利用者から学ぶことは多く、日常生活に取り入れて、支えあいながら生活を共にしている。		
<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	日常生活の中で時間をかけて利用者に関わり、時には選んでもらう場面を設けるなど、思いを表しやすいような環境を作っている。利用者の変化や生活歴などを書き留める気づきシートを利用したり、筆談や1対1の会話を通して、一人ひとりの状況に応じた思いの引き出しを行い、その意向を把握するように努めている。		
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	介護計画作成時には家族面談を行い、利用者に関わりのある人たちからも意見を求めながら、それらの意見やアイデアを反映している。介護計画は職員が見やすいようにファイルに綴り、計画に沿って共通したケアが実践できるように努めている。		
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	利用者の状況に応じて、3ヶ月～6ヶ月の見直し期間を設けており、現状に合った内容であるかを確認している。入居当初は、1ヶ月で介護計画を見直している。設定した期間以前に状態が変化した場合には、その都度見直し、現状に即した新たな介護計画を作成している。		

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>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	ご家族が遠方から帰省された際、ホームに宿泊できるように部屋やベッドを準備している。本人およびご家族の希望に応じて、通院の支援や外出介助など柔軟に対応している。		
<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	本人やご家族の希望により、昔から築いてきた関係を大切に考えて、入居前のかかりつけ医を基本としている。受診支援は職員が行うことが多く、医師に日常の状況報告を行い、医療面での助言をもらっている。ご家族が受診に同行される際にも、ホームでの状況をご家族に伝え、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	入居契約時に、重要事項説明書に記載された重度化や終末期に対しての方針を説明し、本人およびご家族から同意を得ている。ホームでの看取りを希望された場合は、その後も状況に応じて繰り返し話し合う機会を設け、適切に対応できるように配慮している。		
<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	排泄介助の際などは特に配慮しながら声かけを行い、利用者の誇りを傷つけないように留意している。記録類は目に触れないように保管しており、個人情報情報は適切に取り扱っている。		限られた居室スペースでのポータブルトイレの置き場所や、オムツの保管について、職員間で検討しながら改善に向けて取り組んでいただきたい。
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	おおまかな一日の流れの中で、利用者の意見を反映しながら、その人に合った時間を過ごすことができるように対応している。やむを得ず業務を優先しなければならない場合には、丁寧に説明して、利用者の了解を得てから対応するように努めている。		

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)
<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量に合わせて役割を持ち、食事の下ごしらえや配膳などに参加している。ホームの畑やプランターで育てた野菜や切干大根などを使った料理は、利用者の大きな楽しみであり、誕生日には、本人の好きな献立を取り入れるなどして喜ばれている。		
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	入浴は毎日可能であるが、希望によりほとんどの利用者が一日おきに入浴している。入浴した日を記録しており、状況に応じて清拭を行うなどして清潔が保てるように配慮している。		
<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	入居時に、利用者およびご家族から生活歴を聞き取っている。入居後も、気づきシートを利用しながら本人の好きなこと、得意なこと等を把握して生活の中に取り入れることで、役割を持ち、楽しく張りのある生活を送ることができるように支援している。		
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	感染症の流行に配慮して外出機会は減ったが、状況や希望に応じて、買い物や散歩、ドライブなどに出かけている。庭を利用しての食事会も計画している。		
<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	日中は施錠しておらず、ご家族に理解を得た上でセンサーを設置している。外出されそうな場合は、職員がさりげなく付き添うようにしている。近隣の住民はホームの状況を理解しており、利用者が一人で外出された場合には連絡してもらえる関係が築かれている。		
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	ホーム単独の訓練と同一法人の介護老人福祉施設で行われる訓練に参加し、火災に備えている。夜勤時には、各ユニットの夜勤者同士で火災時の対応について確認し合っている。町の防災連絡協議会や地区との連携を図り、訓練や情報交換を行っている。		

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)
(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	食事および水分摂取量は毎日記録して、職員全員が一人ひとりの摂取量を把握できるようにしている。栄養バランスについては、法人施設の栄養士により2～3ヶ月毎にチェックしてもらい、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	利用者の状況に合わせてソファを設置し、ゆっくり過ごすことができるように配慮している。畳のスペースも確保されており、季節感のあるしつらえと共に、落ち着いた雰囲気を醸し出している。		
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	入居時に使い慣れた家具などの持込を勧めており、馴染みのある居室になるように工夫している。仏壇やタンスなどが置かれ、利用者にあった過ごしやすい空間となっている。		