

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	4673500098
法人名	医療法人 小山クリニック
事業所名	グループホーム れんげそう
訪問調査日	平成22年2月3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	4673500098
法人名	医療法人 小山クリニック
事業所名	グループホーム れんげそう
所在地	南さつま市金峰町尾下390番地 (電話) 0993-77-2646
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3日

【情報提供票より】(平成22年1月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年4月12日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	14人, 非常勤 2人, 常勤換算 14.4人

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	1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)	24,000 円	その他の経費(月額)	15,300 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	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(1月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89.2 歳	最低	76 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	宮内クリニック 田淵歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広々とした田園地帯に建てられたホームで、周囲には小学校や学童保育施設等もあり、地域の子供達との交流機会が豊富である。医師である代表者の思いを受けて、日頃の健康管理から重度化した場合の対応まで、管理者および職員が熱意を持って取り組んでおり、入居者やご家族からの信頼も厚い。また、接遇マナーを重視しており、継続的な研修を通じて、さらなるサービスの質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)
	前回評価を受けて、「理念の共有と日々の取り組み」や「職員を育てる取り組み」、「災害対策」などについて改善策を検討し、朝礼での理念唱和やマナー講習、災害時の備蓄や地域への協力呼びかけなど、具体的な対策を実施している。
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)
	全職員が自己評価に参画し、管理者がとりまとめを行っている。また、前回の外部評価で課題となった項目については、具体的な改善に向けて検討しながら、前向きに取り組んでいる。
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)
	会議は定期的で開催され、入居者の状況やホームの行事等を中心に報告や話し合いが行われている。会議で出された意見や提案は職員にも伝え、マニュアルにも反映するなど、サービスの向上に活かされている。
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)
	運営推進会議でご家族等から出された意見や提案については、その都度マニュアルに盛り込んだり、対応策を検討するなどして運営に反映している。トラブルが発生した場合は全員で問題点を話し合い、マナー研修を取り入れることで資質の向上に取り組んでいる。
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)
	隣接する小学校の運動会に参加したり、近くの児童クラブの子供たちや保育園児などとの交流が行われている。また、地域の夏祭りや六月燈、展示会等の見学にも出かけている。

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)
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	「住み慣れた地域の中で、ご家族とともに、ここでよかつたと思われる安全な生活づくりを目指します」という理念に併せて、「ありがとうが飛び交うれんげそう 駄目を言わないサービス」を接遇スローガンに掲げて取り組んでいる。		
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	朝礼時に理念の唱和を行い、実践に向けて確認しながら日々の介護に取り組んでいる。		
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	隣接する小学校の運動会に参加したり、近くの児童クラブの子供たちや保育園児などとの交流が行われている。また、地域の夏祭りや六月燈、展示会等の見学にも出かけている。		
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	全職員が自己評価に参画し、管理者がとりまとめを行っている。また、前回の外部評価で課題となった項目については、具体的な改善に向けて検討しながら、前向きに取り組んでいる。		
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	会議は定期的開催され、入居者の状況やホームの行事等を中心に報告や話し合いが行われている。会議で出された意見や提案は職員にも伝え、マニュアルにも反映するなど、サービスの向上に活かされている。		

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)
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	市の担当者が、運営推進会議以外にもこまめに訪問している。事業所からも、電話やメールを利用したり、直接出向くなどして、いつでも相談できる関係が築かれている。		
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	毎月、ご家族に請求書を送付する際、入居者の近況を記した手紙を同封している。金銭管理については、ご家族が訪問された際に確認してもらっており、健康状態に関しては、急な変化が見られる場合等に、随時連絡している。		入居者毎の様子は、毎月ご家族に伝えられているが、ホーム全体の活動状況や行事の様子、職員の異動等について報告するために、ホーム便りの発行が期待される。
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	運営推進会議でご家族等から出された意見や提案については、その都度マニュアルに盛り込んだり、対応策を検討するなどして運営に反映している。トラブルが発生した場合は全員で問題点を話し合い、マナー研修を取り入れることで資質の向上に取り組んでいる。		
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	馴染みの関係の重要性を理解しており、離職等による入居者へのダメージを防ぐために、職員が両ユニットを把握し対応できるように取り組んでいる。		
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	新人研修に関するマニュアルが作成されており、計画的な育成がなされている。内部の勉強会として、マナー研修には特に力を入れており、職員の資質向上に取り組んでいる。外部研修に関しては、代表の職員が参加した後、ミーティング時に報告したり、レポートを回覧するなどして全職員が共有できるようにしている。		
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	管理者は、日頃より待機者状況や資料作成について、同業者と連絡を取り合っている。また、市の集団指導時に情報交換を行ったり、地区グループホーム連絡協議会などにも参加している。		ホーム間の相互交流について前向きに検討中とのことであり、互いのサービスの質向上を目指して、積極的に取り組んでいただきたい。

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	入居前には見学を勧めており、本人が入院中の場合などは職員が出向き、顔馴染みの関係を築けるように努めている。入居後も、必要に応じてご家族の訪問機会の調整を行いながら、早く慣れることができる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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	食事の準備や後片付け、料理の味付けや庭の草取り等を一緒に行ったり、大正琴や昔の行事について教えてもらっている。また、人生の大先輩として、その生き方から教訓を得て感謝の言葉を伝えるなど、共に過ごしながらか支えあう関係を築いている。		
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	入居の際に、ご家族から希望や意向に対しての聞き取りを行っている。入居後も、日常生活での会話や職員の気づきから本人の意向をくみ取り、実際のケアに活かせ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	本人やご家族の意向を基に、かかりつけ医や職員の意見を取り入れながら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	期間に応じた定期的な見直しとともに、急変時や退院時等にも状況に合わせた見直しを行い、必要な関係者と話し合い、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)
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	理美容院や墓参り、希望の医療機関への受診介助等、本人やご家族の状況に合わせて柔軟に支援している。		
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	協力医療機関による往診や外来受診の支援が行われている。また、協力医療機関以外でも、入居者の希望に合わせて適切な医療が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	「重度化した場合のサービス内容についての意向確認書」や、「看取り介護についての同意書」等を用いて、入居時や定期的なアセスメント時に、看取りについての意向を確認している。状態が変化した場合は、その都度充分に話し合い、関係者間で方針を共有している。		
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	外部講師によるマナー研修を継続的に実施しており、言葉使いや礼儀作法等を学ぶことで意識の向上を図り、日々の介護に活かせるように取り組んでいる。	○	介護記録やチェック表、申し送り事項等をホールで記入、確認する場合に、入居者や来訪者の目に触れないように工夫していただきたい。
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	基本的な一日の流れはあるものの、食事や起床、就寝時間や入浴の順番などを、入居者の希望やペースに合わせて支援している。		

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	食事形態や食べ方、嗜好等は入居者の力や状態、希望に応じて対応している。食材の買い出しや下ごしらえ、調理や配膳、下膳も入居者と職員と一緒にやっている。		
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	週3回の入浴を基本としながら、一人ひとりの希望や体調を考慮して入浴を楽しめるように支援している。また、入浴を拒否される場合には、清拭や足浴などで対応している。		
(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	入居者の生活歴や力を考慮しながら、洗濯物たたみや掃除、大正琴や標語づくり、庭の草取り等、役割や楽しみごとの支援を行っている。		
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	散歩や庭でのおしゃべりなど、入居者が自由に戸外へ出かけることができるように支援している。		
(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	管理者および職員は、鍵をかけることの弊害を十分に理解しており、日中は鍵をかけないケアを実践している。また、不測の事態に備えて、近隣の方々や派出所等に入居者に関する情報を提供するなどして、安全を確保するための対策を講じている。		
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	消防署の立会いの下で、入居者も参加しての避難訓練が年2回実施されている。運営推進会議等においても、地域の方々にホームの状況を説明して、災害時には協力が得られるように働きかけている。		

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	協力医療機関の栄養士に献立をチェックしてもらい、評価やアドバイスを受けている。入居者の食事摂取量等は、記録して健康管理に活かしている。食事形態についても、咀嚼能力等の状況に応じた支援を行っている。		
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	ソファやリクライニングチェア、畳の間など、一人ひとりが自由に好きな場所で過ごせるように工夫されている。音や光に関しては、入居者の状況に合わせてながらも、不快なものとならない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	馴染みの物を持ち込んだり、ボードにご家族の写真を貼るなどして個性的な居室となっている。また、身体状況に合わせてベッドや家具をレイアウトすることで、居心地良く過ごせるように工夫している。		