

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	4676100219
法人名	医療法人健秀会 たまいクリニック
事業所名	医療法人健秀会 グループホームどんぐりの里
訪問調査日	平成22年1月15日
評価確定日	平成22年2月25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22年1月29日

【評価実施概要】

事業所番号	4676100219
法人名	医療法人健秀会 たまいクリニック
事業所名	医療法人健秀会 グループホームどんぐりの里
所在地	鹿児島県霧島市隼人町真孝113番地1 (電話) 0995-44-6934

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22年1月15日	評価確定日	平成22年2月25日

【情報提供票より】(20年11月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 3 月 25 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	7 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 8.2 人

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り		
	1 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)	1日 1200円	その他の経費(月額)	光熱費 1日 525円
敷金	有(100.000 円)		
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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1050 円		

(4) 利用者の概要(11月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	5 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名	
要介護3	1 名	要介護4	3 名	
要介護5	1 名	要支援2		名
年齢	平均 87.1 歳	最低	73 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	たまいクリニック・わたなべ歯科医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

旧隼人町の郊外にあり買い物・交通など利便性のいいグループホームである。近隣にショッピングセンターやファミリーレストランなどがあり法人の医療機関も隣接している。24時間の医療連携体制による利用者の健康管理は家族の安心にもつながっており、ターミナルケアについても入居時に本人、家族の意向を確認し、併設病院の医師、看護師とともにチームとして最大限の支援をしている。また、職員育成にも力を入れており、外部研修への参加の機会や毎月のホーム内研修など年間計画をたてホーム全体の質の向上に取り組んでいる。今後は更に地域に密着したグループホーム運営と質の高いサービスの提供が期待できるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の改善点については取り組み途中のものもあるが、改善されている項目もある。理念は職員全員で話し合い、地域密着型の理念を既に作成しており、地域との交流も運営推進会議で議題として持ちかけ、参加者よりアドバイスをもらい積極的に取り組んでいる。災害対策が取り組みの途中ではあるが今後に期待できる。</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>今回の自己評価は職員の意見を聞きながら全員で取り組んだ。職員から介護と看護の違いについての気づきの意見が出たり、サービス内容やサービスのあり方について再認識するなど評価を活かして改善に結びつくように前向きに取り組んでいる。</p>
重点項目②	<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>民生委員、家族代表、利用者代表、行政関係者などの参加を得て2ヵ月に1回開催している。地域との交流についてボランティア制度の活用や相談、苦情の引き出し方のアドバイスをもらうなどし、運営推進会議がホーム運営に活かされている。また、会議録を職員は回覧して全員が会議の内容を把握している。今後は幅広い参加者を検討しており、運営推進会議を地域との交流の促進、ホームの啓発、安全面の確保などに活かしたい。</p>
重点項目③	<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>管理者は家族などの意見を吸い上げる重要性を認識し、重要事項説明書にも第三者の苦情担当者と行政の相談苦情受付窓口を明記している。職員も面会時や電話での連絡時などに意見を聞き出すように努めているが、なかなか出てこないため、家族に苦情処理制度について再度、説明することを検討中である。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームの催し物の際に地域の方に声をかけ、遊びにきてもらったり、地域のボランティアグループの来訪などで地域との交流に努めている。また、中学生の職場体験学習、近隣の看護学校生の実習先としての受け入れもしており、子ども達との交流もある。ときには、地域の一員として地域行事の見学にも出かけている。</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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	理念は職員全員で話し合っ作成している。地域密着型サービスの意義を理解し、地域での暮らしの継続の重要性をうたったものである。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念は玄関、ホールに掲示している。毎朝のミーティング時に唱和して常に理念に沿ったサービスの提供を心がけながら業務に取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	ホームの催し物の際に地域の方に声をかけ、遊びにきてもらったり、地域のボランティアグループの来訪などで地域との交流に努めている。また、中学生の職場体験学習、近隣の看護学校の実習先としての受け入れもしており、子ども達との交流もある。ときには、地域の一員として地域行事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					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	今回の自己評価は職員の意見を聞きながら全員で取り組んだ。職員から介護と看護の違いについての気づきの意見が出たり、サービス内容やサービスのあり方について再認識するなど改善に向けて具体案の検討や実践につなげるために前向きに取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	民生委員、家族代表、利用者代表、行政関係者などの参加を得て2ヵ月に1回開催している。地域との交流についてボランティア制度の活用や相談、苦情の引き出し方のアドバイスをもらうなど運営推進会議がホーム運営に活かされている。会議録を職員は回覧して全員が会議の内容を把握している。今後は参加者についてもさまざまな立場の方々に出席して頂け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	ほとんどの家族が頻繁に面会にきてくれるので面会時に日常の様子や健康状態の報告、金銭出納帳の確認をしてもらっている。また、面会の頻度が少ない方でも電話にて定期的に連絡している。職員紹介も面会時に行っている。季刊誌のホーム便りも作成している。		
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	管理者は家族などの意見を吸い上げる重要性を認識し、重要事項説明書にも第三者の苦情担当者と行政の相談苦情受付窓口を明記している。職員も面会時や電話での連絡時などに意見を聞き出すように努めているが、なかなか出てこないため、再度苦情処理制度について説明することを検討中である。		
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少ない。異動の際は利用者へのダメージを最小限に防ぐように配慮し、職員間の申し送りの徹底を図るなどしている。		
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	職員育成の必要性を理解し、常勤、非常勤に関わらず、全職員が交代で外部研修に参加できるように考慮しており、参加者は研修報告をして全員が知識を共有できるようにしている。また、研修計画も作成しておりホーム内研修は月1回全員参加で行っている。ホームとして資格取得の支援もしている。		
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	地区のグループホーム連絡協議会に加入し、管理者、職員は研修などに参加して情報交換や交流に努めている。相互訪問の申し出もしており、積極的に交流の機会づくりに努めている。		

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、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、家族に必ず見学をしてもらってから納得して入居してもらっている。また、部屋が空いていた場合は体験入所も可能である。		
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	職員は利用者を介護されるのみの立場に置かず、利用者に寄り添い、傾聴して人生の先輩として教えられたり、諭されたりすることもある。また、利用者の何気ない「ありがとう」のことばに職員は心が洗われ励みになっている。		
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	日常の生活の中で、言動や表情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、利用者が話しやすくなるように同じ方言で話し、思いを引き出すように工夫している。		
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	入居の相談時に本人、家族の意向、要望などを聞き、暫定プランを作成し、2週間の期間内に家族、関係者などから詳細な聞きとり、アセスメントを行って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	日々の気づきノート、看護・介護記録、支援経過記録を参考に介護保険の更新時、短期目標更新時(3ヵ月、6ヵ月)に定期的な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} 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利用者の健康状態を小まめに把握している。また、本人、家族の要望、状況に応じて、病院受診など特別な外出の支援を柔軟に行っている。		
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	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。		
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家族の意向を聞き、方向性を話し合っている。ホームの指針を作成し家族から同意書をもらい、全職員が方針を共有して、本人にとって最良の支援ができるように併設病院の医師、看護師と連携を図り取り組んでいる。		
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	介護者としてプロ意識を持ち、誇りやプライドを損なわないように個々に合った声かけに心がけている。また、職員採用時に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	1日の流れはあるが、体調や希望に合わせた個別のケアで支援を行い、ゆっくりとした時間の中で生活してもらうことを心がけている。		

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	利用者一人ひとりの力に合わせて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。また、嗜好調査を行い、献立に役立て楽しい食事にな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	入浴は週2回を目安にしているが、体調や利用者の希望に合わせた支援をしている。		
(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	カラオケ、テレビ観賞など日々の楽しみごとの支援や習字、畑仕事などそれぞれの生活歴や力を活かした支援を行っている。また、花見などの気晴らしの支援も行っている。		
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	天気の良い日は散歩したり買い物など外出の機会を設けている。		
(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、職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解している。昼間は鍵をかけず安全で自由な暮らしが送れるように支援している。		
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	消防署の協力のもとに年1回、ホーム独自に年1回消火、通報、避難訓練を行っている。法人の病院とは非常時の協力を得られるように話し合っている。	○	玄関以外の避難経路を車イスでも通れるように確保するとともに、夜間の非常時に備え、すぐに駆けつけてくれる地域の協力者を得られるように今後期待したい。

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、刻みなど)を考慮している。栄養バランスは定期的に法人の栄養士のアドバイスをもらっている。		
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	共用空間のリビングは広く、換気も行き届いており清潔感がある。利用者が日中を居心地良く過ごせるようにテレビやソファなど配慮されている。		
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	ベッドとタンスは備え付けであるが、布団は個々にお気に入りのものが持ち込まれている。部屋のソファでくつろぎながらテレビを見る利用者や、書道が好きな利用者の部屋には机と習字道具があり、思い思いに過ごしている。また、お化粧品などこれまでに使っていたなじみの物や飾り物などで居心地良く過ごせるような居室作りがされている。		