

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	4670300658
法人名	医療法人 昌成会
事業所名	グループホーム 和音
訪問調査日	平成22年3月2日
評価確定日	平成22年3月29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	4670300658
法人名	医療法人 昌成会
事業所名	グループホーム 和音
所在地	鹿屋市大浦町14169番地17号 (電 話) 0994-41-3777
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3月2日

【情報提供票より】(平成22年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年2月20日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤	6人, 非常勤 16人, 常勤換算 15.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	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)	22,980 円	その他の経費(月額)	9,480 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 900円		

(4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	4 名		
要介護5	3 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85.2 歳	最低	75 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小倉記念病院	せぐち整形外科	おおやま歯科クリニック
---------	--------	---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

つがひら岳の麓の自然豊かな場所に建てられており、広々とした芝生の庭がある開放的な雰囲気のあるホームである。行事や季節に合わせて、お弁当形式での食事会も催される。母体医療機関との連携が緊密に行われ、入居者およびご家族からの信頼も厚い。管理者および職員は、認知症に関する勉強会に加え、外部講師を招いての接遇研修等により研鑽を重ねており、さらなるサービスの質向上に向けて熱意を持って取り組んでいる。

【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)
	外部評価結果については、管理者より具体的な説明や対応策の提案が行われ、部署会で話し合ったり、各職員が日常業務の振り返りの材料として活用している。
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)
	自己評価を現状把握の機会としてとらえており、職員全員で取り組みユニット毎にまとめている。
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)
	会議には、ご家族や町内会長、行政担当者などが出席して2ヶ月毎に開催されている。ホームの運営状況や行事に関する報告および災害対策に関する事項などが話し合わせ、会議の中で提案された内容は、なるべく早く運営に反映するように取り組んでいる。
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)
	敬老会とクリスマス会に合わせて家族会を開催している。家族会開催時は、ご家族だけで茶話会の時間を設けるなど、意見を出しやすくするための配慮も行っている。ご家族の意見として出されたネームの携行や、請求書同封書類の種類や枚数が明記された請求書一覧の添付などが実際の運営に反映されている。
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)
	町内会に加入しており、回覧板が届く。町内会長や民生委員には運営推進会議等に参加してもらっている。ホームで行う夏祭り等には、近所の方を招待している。

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	開設時に、「つがひら岳の麓の自然と触れ合いながらその人らしくゆったりと…<後略>」という地域特性を考慮した理念を、職員や入居者の思いを含めてつくりあげている。		
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	理念はホーム内に掲示されており、毎朝、朝礼時に唱和している。職員は、“その人らしく”、“ゆったりと”などの言葉をキーワードにしながら、入居者に合わせたケアに取り組んでいる。		
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	町内会に加入しており、回覧板が届く。町内会長や民生委員には運営推進会議等に参加してもらっている。ホームで行う夏祭り等には、近所の方々を招待している。		
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	自己評価を現状把握の機会としてとらえており、職員全員で取り組みユニット毎にまとめている。外部評価結果については、管理者より具体的な説明や対応策の提案が行われ、部署会で話し合ったり、各職員が日常業務の振り返りの材料として活用している。		
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	会議には、ご家族や町内会長、行政担当者などが出席して2ヶ月毎に開催されている。ホームの運営状況や行事に関する報告および災害対策に関する事項などが話し合われ、会議の中で提案された内容は、なるべく早く運営に反映するように取り組んでいる。		

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	市の担当部署には、積極的に出向くように努めている。また、市西部地区包括支援センターの管内で連絡会を実施して、連携しながらサービスの質向上に努めている。		
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	行事の報告や職員紹介などが記載された「和音たより」と、入居者毎に健康状態やADL状況が記載された「エプロン便り」が隔月(交互)で発行され、ご家族には毎月情報が届くようになっている。金銭管理については、毎月請求書とともに預かり金明細書を送付し、確認していただいている。		
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	敬老会とクリスマス会に合わせて家族会を開催している。家族会開催時は、ご家族だけで茶話会の時間を設けるなど、意見を出しやすくするための配慮も行っている。ご家族の意見として出されたネームの携行や、請求書同封書類の種類や枚数が明記された請求書一覧の添付などが実際の運営に反映されている。		
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	職員の入れ替わりがあった場合には、オリエンテーションや新人研修が行われている。職員定着の試みとして、パートや準、正職員等、職員の条件に合わせた雇用形態が工夫されている。		
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	年間研修計画が作成され、社会保険労務士による接遇研修やミーティング時の認知症セミナーが行われている。管理者は外部研修の内容を見て職員に声をかけ、段階に応じた育成のために受講を促している。		
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	大隈地区グループホーム連絡協議会や市西部地区包括支援センター主催による研修会等が開催され、管理者や計画作成担当者同士の交流が行われている。		相互訪問など、職員同士の交流についても積極的に取り組み、さらなる質の向上につながることを期待したい。

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、母体医療機関の受診等により十分な情報収集を行うように努めている。ご家族には、入居前になるべく見学してもらうように努めている。		
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	業務の中で入居者からねぎらいの言葉をかけられたり、行事や日常の作業を一緒に行いながら、学んだり共感したりして、互いに支えあう関係が築かれている。		
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	入居者やご家族からの聞き取りで、思いや暮らしの希望の把握に努めている。希望の表出が難しい場合でも、普段のケアに対する行動や表情、言葉等から職員が汲み取り、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	介護計画は、本人およびご家族、職員や医師などの関係者と話し合い作成している。		
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	毎月のモニタリングは入居者毎に担当者が行い、定期的に計画作成担当者がまとめてご家族に確認していた。認定の有効期間に応じて定期的見直しを行っているが、変化が生じた場合は随時見直し、現状に即した新たな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	必要に応じて、受診やリハビリの支援、外出・外泊の支援などを行っている。		
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	本人およびご家族の希望するかかりつけ医を確認している。入居者の状態報告を行うなど、かかりつけ医と常に連携しながら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	「重度化対応体制に関わる事業所の指針」を定め、入居者およびご家族の同意を得た上で、協力医療機関や訪問看護ステーション等と連携している。		
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	入居者の羞恥心やプライドを考慮した上で、ケアの内容に応じて男性職員と女性職員のどちらが担当するかを検討している。また、個人情報保護について職員に周知するとともに、記録の管理についても指導を徹底している。		
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	入浴の時間やレクリエーションの内容等について、入居者の希望を確認し、本人のリズムに合わせて無理強いすることなく支援している。		

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	食事の準備については、入居者の力に応じてできる部分を手伝ってもらえるように支援している。行事の際に弁当を作って屋外で食べたり、季節感を考慮するなどして、食事を楽しめるように工夫している。		
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	基本的には1日置きの入浴となっているが、夏場や汗をかいたときなど、必要に応じて随時支援できるようにしている。入浴時間や順番等も、入居者の状態や状況に応じて検討して対応している。		
(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	洗濯物たたみや調理の手伝い、配膳、下膳、お盆拭きなど、日々の役割を分担していただいている。そば打ちやちぎり絵、野菜の収穫や3B体操など、楽しみごとや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	広々とした敷地に建てられており、入居者の希望により園庭には自由に出かけることができる。ドライブや外食など、月に1回ほどの外出行事も行われている。		
(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	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は施錠しておらず、入居者は自由に出入りすることができる。		
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、火災に関わる訓練が実施されている。また、土砂災害危険箇所に近いため、避難場所や避難方法などについて運営推進会議で議題に挙げて話し合っている。		

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	毎食後、食事および水分摂取量のチェックを行い記録に残している。入居者の状態に応じて、食事形態や量、補食等の検討も行われている。		
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	窓が広く、仕切りを外せば両ユニットがつながり大きな空間を作ることができる。生け花や入居者が作成したちぎり絵などが飾られ、季節を感じながら居心地良く過ごすことができる。		
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	和室と洋室があり、入居者それぞれにご家族の写真や手紙、本人の作品などを飾り、居心地良く過ごせるように支援している。		