

# 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	4675100111
法人名	有限会社 フェルナンデス
事業所名	グループホーム ひだまり
訪問調査日	平成22年2月23日
評価確定日	平成22年3月26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3月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4675100111
法人名	有限会社 フェルナンデス
事業所名	グループホーム ひだまり
所在地	鹿児島県伊佐市菱刈重留1137番地 (電話) 0995-24-1688

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2月23日	評価確定日	平成22年3月26日

## 【情報提供票より】(22年1月28日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 11 月 6 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	8 人	常勤	7 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 7.2 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り
	階建ての 階 ~ 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	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		1000 円	

### (4) 利用者の概要(1月28日現在)

利用者人数	6 名	男性	名	女性	6 名
要介護1		名	要介護2		名
要介護3	3	名	要介護4	4	名
要介護5		名	要支援2		名
年齢	平均 84.6 歳	最低	72 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	坂元医院	中村弘医院	つよしくりニック	こうき歯科
---------	------	-------	----------	-------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道から少し入った静かな民家と田園の混在したのどかな雰囲気のある地域に、民家風の建物を利用し、職員はチームワーク良く、他のホームと比べ少人数の利用者を家族として本人の思いを大切に接している。同一地域内にある訪問介護・デイサービス・有料老人ホームも同法人が経営しており、連携する中で利用者と顔見知りとなり、当ホーム利用開始時にも徐々になじめるよう配慮がされている。隣接するコンビニストアや近隣の人々との関係も良好で協力体制の確認もされている。

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)
	前回評価での主な改善課題は指摘されていないがより質の高いサービス提供に向け、運営者・管理者・職員一体となって取り組んでいる。
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)
	自己評価のためのミーティングをもって管理者・職員全員で取り組んでいる。マンネリ化しがちな職務を、気付き、振り返りを行う年1回の機会として捉えている。
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)
	地域代表、家族代表、行政職員、利用者などの参加を得て、定期的で開催している。ホームの運営状況や利用者の日々の暮らしぶりなど報告している。報告や議題によっては、事前に消防署や警察などから専門的アドバイスを受けている。行事と合わせて運営推進会議を開催し、家族や外部の前担当ケアマネージャーを招くなど、あらゆる立場からの意見や要望を受けるように工夫している。
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)
	ホームの行事と合わせて家族食事を開催し、家族や利用者の意見・相談を傾聴し職員間で共有し、運営に反映させている。
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)
	校区の夏祭りにも参加し、駅伝大会の応援に出かけたり、近所の方の庭木剪定、高校生のボランティアも受け入れている。野菜の差し入れも多い。小学校にお手玉や、社会福祉協議会へ手製の雑巾の寄付をしている。災害時のことを考え了解をいただき、緊急通報装置に隣接のコンビニエンスストアや民家も登録している。

## 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	○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	「私たちは、あなたが穏やかに笑顔で過ごせるようにゆっくり、ゆっつりの家庭的雰囲気や家族的な環境の中で あなたの声を聞き、意志の尊重をし、あなたらしい生活ができるように努めます。」を事業所独自の運営理念として、運営者・管理者・職員で作り上げている。		
	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	ミーティング(月1回定例で実施)に全員で集まり、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる職員からの意見があがった時は、随時検討会をもち、話し合っている。ホーム便りやパンフレットにも掲載し、家族にも周知している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
	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	校区の夏祭りにも参加し、駅伝大会の応援に出かけたり、近所の方の庭木剪定・高校生のボランティアも受け入れている。野菜の差し入れも多い。小学校にお手玉や、社会福祉協議会へ手製の雑巾の寄付をしている。災害時のことを考え了解をいただき、緊急通報装置に隣接のコンビニエンスストアや民家も登録している。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	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	自己評価のためのミーティングをもって管理者・職員全員で取り組んでいる。マンネリ化しがちな職務を、気付き、振り返りを行う年1回の機会として捉えている。		
	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	地域代表、家族代表、行政職員、利用者などの参加を得て、定期的開催している。ホームの運営状況や利用者の日々の暮らしなど報告している。報告や議題によっては、事前に消防署や警察などから専門的アドバイスを受けている。行事と合わせて運営推進会議を開催し、家族や外部の前担当ケアマネージャーを招くなど、あらゆる立場からの意見や要望を受けるように工夫している。		

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	運営推進会議以外でも、市の担当者とは電話による相談などで十分連携はとれているが、市の担当者がホームに立ち寄り、利用者の暮らしぶりを目にする機会は十分とはいえず、今後の課題とし取り組みを始めている。		
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	毎月発行されるホーム便りを家族に郵送などし、一人ひとりの状況について写真とコメントを添え、報告している。また金銭管理については金銭出納帳の写しと1ヵ月分の領収書を添えて郵送、あるいは面会時に報告、了承を得ている。職員の異動は電話や面会時に報告している。緊急時はもちろん日常的にも本人とのやりとりなどを、細かに報告をしている。		
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	運営推進会議、面会時や行事開催時に家族の意見を聞いている。面会も多く、行事参加も家族の出席が多い。利用者の思いやスタッフの気付きを生かせるよう入居後介護経過表や個人記録の取り方なども工夫している。		
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	管理者は、利用者がなじみの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、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。やむを得ない場合には十分な引継ぎ期間を設けて、ケアの継続性を確保している。		
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	運営者は、認知症ケア専門士・ヘルパー1、2級・介護福祉士資格の申し込み書類の作成を自らするなど、職員の資質向上の支援に積極的である。職員の経験や力量に合わせて、研修計画を立て、外部研修を受ける機会を作っている。管理者も職員を段階に応じて育成するため研修チームを作り、意識向上に結びつけている。		
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	2ヵ月に1回開催される地域の密着型サービス協議会に参加し、職員の交流計画を立て、情報交換の機会を設けている。他事業所からの見学や実習を受け入れ、当ホームからも職員が見学に出向いている。また管理者は、川内や出水などのグループホームとも交流があり相互訪問し運営に役立っている。		

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>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	管理者・職員が利用予定者の自宅や入院先に出向き、ゆっくり話をしたり、ホームに遊びに来てもらったりしながら、なじみの関係を作り、安定的な利用に移行できるよう努めている。入居後も家族などに生活歴や習慣を聞いたり、相談しながら職員や他の利用者、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう工夫している。同法人の通所介護事業所のサービスを受けていた利用者も多い。		
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	地元の行事や風習や、ことわざ、味噌やちまきなどの作り方、野菜の調理方法などを教えてもらう機会も多く、本人の能力に応じ一緒に家事を行う時も少なくない。職員が子育てのアドバイスなどをもらった時などは必ず感謝の言葉を伝え、支えあう関係を築いている。		
<b>Ⅲ. その人らしく暮らし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	部屋で静かな雰囲気です話し合い、返答を急がせることなく、意向や思いを表出する機会作りに取り組んでいる。外出計画、散歩コースなどについて選択してもらう機会を多く作り、会話や触れ合いの中で、利用者の意見、希望を把握し、ミーティングで職員に周知するだけでなく、必要に応じて話し合いをしている。		
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、家族からの思いや意思を聴取して、サービス担当者会議を開き職員からの意見も把握し、本人本位のケアプランを立てている。利用者がストレスがたまらない程度の短期的なケア目標を立て支援することもある。		
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1回程度評価を見直しケアプランを追加している。入退院後は総体的な見直しも行い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)
<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	かかりつけ医の受診やお墓参り、行きつけの理美容院などの外出・送迎支援を行っている。家族が利用者と一緒にホームで食事ができるなど家族関係維持を大切に支援している。正月に個々の家族がおせち料理を持参し居室で過ごすこともある。		
<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	日頃から、かかりつけ医に相談や報告を行いながら、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	本人や家族と話し合いながら、意向を確認し、主治医、事業所の各自の役割を関係者全員で協議し、方針を共有し、看取り介助における同意書・急変時における確認書を家族から貰っている。職員にも同意書の確認を求め情報の共有を図っている。		
<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	個人情報の保護や接遇やマナーについての勉強会を定期的に行い、全職員が人間としての尊厳や羞恥心への配慮に努めている。さりげない誘導でのトイレ介助も実践できている。職員は採用時にプライバシーについての誓約書を提出している。		
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	起床、就寝、食事、日中の行動などは利用者のペースで過ごせるように柔軟に対処している。買い物、ドライブ、散歩など体調を見ながら希望に沿った支援ができている。		

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	時には利用者へ、今ある食材を見せられ、調理方法、献立を考えてもらうようにしている。嗜好も調査し代用食も細かく配慮している。個々の力を活かしながら野菜の下ごしらえ、片付けなど職員とともに行っている。食事を生活の中で一番の楽しみとして捉え全員で食卓を囲み、笑顔のなかで食事風景ができていく。		
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	昼から夕方にかけて入浴できるようにしている。利用者個々の体調や様子、希望などを考慮しながら押しつけにならない入浴を意識している。男性職員が入浴介助することもあるが、異性介助を嫌う利用者もいるので柔軟に対応している。		
<b>(3)その人らしく暮らし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	季節に合わせ、梅干づくり、ちまきづくりなど、利用者の知恵、経験を発揮し機会を作り、また食事の下ごしらえ、買い物、掃除係などの役割分担をお願いし生活に張りを持たせている。地域行事への参加や利用者のなじみのある場所に出かけたり、気分転換の支援ができていく。		
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	室内での生活にこだわらず日常的に地域の公園や温泉などに外出できるように支援している。近隣の田園地帯を車イスなど利用して散歩をしたり、車利用の買い物なども支援している。花見、紅葉がりなど季節ごとの遠足も企画・実践している。		
<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	日中は鍵をかけていない。玄関の出入りに職員が心配りをしている。外出する利用者に対しては制止せず、さりげなく声をかけたり、一緒について行くなど安全面に配慮している。隣接のコンビニや住民の協力をもらっている。		
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	消防署の指導のもと年2回(昼、夜間)避難訓練を実施している。地域住民の方々・消防団にも呼びかけ、協力体制が構築されている。水害を受けた経験から災害時のホームの役割も認識し備蓄も十分確保している。また通報装置・連絡装置の設置もされている。		

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	毎回の食事・水分摂取量を記録し、栄養バランスに配慮している。身体状況に合わせてトロミやお粥など取り入れている。体重測定は月1回実施している。毎日の献立を記載し、年2回 管理栄養士の指導をもらっている。		
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	玄関先には季節の花が咲き、ホールには畳のスペースもあり、季節感を取り入れた貼り物もされ、家庭的な落ち着いた雰囲気のある共用空間になっている。必要時には加湿器、空気清浄機を置いたりして換気に対する気配りがいきとどいている。冬場は乾燥を防ぐために、ストーブにやかんをかけたりしている。		
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	なじみの道具・家具を持ち込んでもらい、自宅とあまり変わらない環境作りに努め、本人がより安心して居心地よく過ごせるよう配慮している。利用者の生活暦や個性が感じ取れる居室になっており、日当たりも良く気持ち良く過ごせている。		