

# 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	4677300065
法人名	社会福祉法人内之浦会
事業所名	グループホーム銀河の里
訪問調査日	平成22年3月5日
評価確定日	平成22年4月5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	4677300065
法人名	社会福祉法人内之浦会
事業所名	グループホーム銀河の里
所在地	肝属郡肝付町北方576番地 (電話) 0994-31-6623
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5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17年4月8日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	8人, 非常勤 6人, 常勤換算 人

## (2) 建物概要

建物構造	コンクリート瓦葺き平屋建て造り		
	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)	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)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	100 円	昼食 310 円
	夕食	310 円	おやつ 60 円
	または1日当たり 780 円		

## (4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	0 名	女性	17 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.7 歳	最低	81 歳	最高	97 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	吉重クリニック 肝付町立病院 おかの歯科医院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

雄大な自然に恵まれた、のどかな田園地帯に建てられたホームである。木材が豊富に使われており、木のぬくもりを感じながら穏やかに過ごすことができる。隣接するクリニックや特別養護老人ホームなど、法人内での緊密な連携体制が整っており、利用者およびご家族にとって大いに安心できる。また、ご家族や住民、行政担当者などを招いての交流会には、特養やクリニックの関係者も参加するなど、法人全体として地域との交流に積極的に取り組んでいる。

## 【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)
	重度化や終末期に向けた方針の共有について、利用開始時に、法人内の協力体制を説明している。状態の変化の度に、ご家族やかかりつけ医や看護師などと話し合い、職員を含む関係者全員でケアの方針を共有している。
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)
	管理者は、自己評価の意義を職員に説明しており、項目について部分的に意見を出してもらい、最終的にまとめ上げている。まとめ上げた自己評価については、目を通すよう職員に促している。
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)
	運営推進会議には、ご家族および地域住民代表、行政担当者および運営者が出席し、ホームの活動内容や行事の状況を報告している。出席者からの要望や意見を受けて、積極的に実行に移しサービスの向上に活かしている。
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)
	家族会を行事に合わせて年4回開催しており、ご家族から出された意見や質問に対しては丁寧に説明し、早急に対応している。また、面会時に要望や意向の聞き取りを積極的に行い、運営に反映するように努めている。
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)
	食料は地元の商店から購入しており、地域の皆さんと関わる機会としている。地域の文化祭や農林業祭に参加したり、ご家族や行政担当者、住民などを招いてバーベキュー大会を開き、交流を深めている。また、中学生の職場体験や、行事の際のボランティア受け入れなど、地元の人々との交流を積極的に行っている。

## 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	設立当初に職員全員で話し合い、ホームの果たすべき役割を反映した理念を作りあげている。		
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	理念を台所や玄関に掲示し、ミーティングの中で理念に基づくケアの方法について話し合っている。また、入職時や日々のケアの現場においても、管理者が理念の実践に向けた指導を行っている。		
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	食料は地元の商店から購入しており、地域の皆さんと関わる機会としている。地域の文化祭や農林業祭に参加したり、ご家族や行政担当者、住民などを招いてバーベキュー大会を開き、交流を深めている。また、中学生の職場体験や、行事の際のボランティア受け入れなど、地元の人々との交流を積極的に行っている。		
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	管理者は、自己評価の意義を職員に説明しており、項目について部分的に意見を出してもらい、最終的にまとめ上げている。まとめ上げた自己評価については、目を通すよう職員に促している。外部評価の結果については、家族会やミーティングで報告し、改善に向けて取り組んでいる。		評価のねらいや活用方法について、職員全員が理解し、気持ちを合わせて具体的な改善に取り組むことが期待される。
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	運営推進会議には、ご家族および地域住民代表、行政担当者および運営者が出席し、ホームの活動内容や行事の状況を報告している。出席者からの要望や意見を受けて、積極的に実行に移しサービスの向上に活かしている。		

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	町主催の研修会に参加したり、相談や指導を受けながら、緊密な関係作りを積極的に行っている。また、ホームの行事にも参加してもらったり、運営推進会議の前後に、利用者とは話する時間を設けながら、利用者の暮らしぶりを見てもらう工夫もしている。		
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	毎月発行される法人の広報誌にグループホームのコーナーを設け、職員紹介をしたり、利用者毎に個別の状態報告を書き入れるなどして定期的な報告を行っている。金銭管理については、面会時に出納帳の確認をしていただき、サインをもらっている。		
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	家族会を行事に合わせて年4回開催しており、ご家族から出された意見や質問に対しては丁寧に説明し、早急に対応している。また、面会時に要望や意向の聞き取りを積極的に行い、運営に反映するように努めている。		
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、馴染みの職員が対応することの重要性を理解しており、離職を最小限に抑えるよう努めている。新しく入職者がある場合は、利用者とは馴染みの職員が同行しながら、段階を経て徐々に馴染め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	外部研修や法人内の研修に参加しており、事例に基づいたケアの方法や理由についての勉強会も行っている。職員のスキルアップに関しての支援も行っている。		職員の経験や立場、習熟度等に応じた学びの機会が得られるように、段階的な育成計画を検討していただきたい。
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	他事業所からの見学を受け入れたり、こちらから見学に出かける機会を作っている。また、研修会に参加することで同業者との交流機会を持ち、サービスの質向上を目指して共に取り組んでいる。		

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	利用開始前にホームを見学してもらい、他の利用者と一緒にお茶を飲む機会を作っている。見学に来られない方については、職員が自宅や病院を訪問し、徐々に馴染めるように配慮している。利用開始後も、ご家族との電話や面会を支援しながら、安心して暮らせるように工夫している。		
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	昔の行事や行事食の作り方、調理方法などを聞きながら、利用者と一緒に作っている。つわむきや調理のごしらえなどの家事についても、一人ひとりの力量に合わせて手伝ってもらう機会を作り、感謝の言葉を添えながら互いに支えあう関係を築いている。		
<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	日々の会話や表情から、利用者の思いや意向の把握に努めている。意思疎通が困難な利用者に対しては、ご家族からの情報を得ながら相談し、検討しながら希望に添える努力をしている。		
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	本人やご家族の意向や要望を聴取し、職員からの意見を聞きながら介護計画を作成している。必要に応じてかかりつけ医の意見やアドバイスを取り入れ、介護計画に反映している。		
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	申し送りや日々の状態記録を基に、本人やご家族の要望、および職員から出されたサービス内容変更の提案に対し、現状に即した計画の見直しがなされている。		

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)
<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 <sup>の</sup> 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	同一法人のクリニックが隣接しており、緊密な連携が行われている。同じく特別養護老人ホームや通所介護事業所も隣接しているため、行事を一緒に行ったり、要望に応じてサービスの移行がスムーズに行えるように支援している。通院や外出支援も積極的に行っており、希望に応じて訪問理容を活用するなど、柔軟な対応を行っている。		
<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	本人およびご家族の希望に添ったかかりつけ医となっており、受診時にはご家族や職員が同行している。必要な場合は、かかりつけ医からの紹介状を書いてもらい、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	利用開始時に、法人内の協力体制を説明している。状態の変化の度に、ご家族やかかりつけ医、看護師などと話し合い、職員を含む関係者全員でケアの方針を共有している。		
<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	失禁時の声かけや入浴時、排泄時のプライバシー確保について研修を行っている。管理者は、日々のケアの中でも随時指導を行っており、個人の記録物も適切に取り扱われている。		
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・就床・食事時間など、一人ひとりの希望や状態に応じて柔軟に対応している。余暇活動の内容を利用者本人に決めてもらったり、散歩や買い物など、希望に添った支援が行え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	食事の準備や盛り付け、お茶出しや後片付けを、利用者と職員と一緒にやっている。ご家族や近隣住民から差し入れてもらった季節の食材を使って調理したり、行事に合わせて行事食を作ったりしている。また、誕生日には本人のリクエストによるメニューにするなど、食事を楽しむ支援が行われている。		
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	毎日午前中の中の入浴となっているが、希望や状態に応じていつでも入れるようになっている。入浴は基本的に一人ずつとなっており、介助する職員や入る順番は、希望に添えるように柔軟に対応している。また、入浴時に音楽をかけたり、職員と会話を楽しむなど、ゆっくりと入浴できるように支援している。		
<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	食事の準備や後片付け、洗濯物たたみや掃除など、利用者の生活歴や力量に合わせて力を発揮できる機会を設けている。また、温泉に出かけたり、趣味の三味線や太鼓の演奏など、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	チリ出しや買い物、ドライブや散歩など、外出の機会をなるべく多く作っている。地域行事に参加したり温泉に出かけるなど、ご家族との外出も含めて、希望に添った外出支援に取り組んでいる。		
<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	夜間、防犯のための施錠以外は、日中鍵をかけることなく自由に入出りできるようにしている。外出されそうな場合は引き止めることなくそっと寄り添い、見守りを行いながら自由な暮らしを支援している。		
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	年に2回、消防署の協力を得ながら防災訓練を実施し、通報・避難・消火訓練を夜間想定で行っている。また、法人内の協力体制が整っており、安全対策委員会では風水害時の対応方法を話し合っている。		

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	法人の管理栄養士が作成した献立を活用している。食事摂取量はチェック表に記載しているが、水分摂取に関しては、病状によって必要な利用者について観察している。他の利用者については、大まかな摂取量の目安を決めている。		水分確保の支援をより確実にするために、一人ひとりの水分摂取状況を記録に残し、職員間での引継ぎ時に把握しやすくすることが望まれる。
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	ホーム内に飾られた花木や窓から見える田園風景が、折々の季節を感じさせる。建物には木材が豊富に使われ、木のぬくもりに包まれて穏やかな時間が流れている。ウッドデッキや庭にも椅子やテーブルが用意され、利用者は思い思いの場所でゆっくりと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	管理者は、使い慣れた物をそばに置くことの重要性を理解しており、持ち込みの制限はしていない。居室には、利用者の馴染みの筆筒や位牌、写真や装飾品などが持ち込まれ、居心地良く過ごせる配慮がなされている。		