

# 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
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
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
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
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	4691600052
法人名	社会福祉法人 博寿会
事業所名	グループホーム 高松みどりの里
訪問調査日	平成22年2月18日
評価確定日	平成22年4月16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せん。

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せん。

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成22年3月1日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4691600052
法人名	社会福祉法人 博寿会
事業所名	グループホーム 高松みどりの里
所在地	鹿児島県曾於市末吉町諏訪方6875番地 (電話) 0986-76-7828

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18日	評価確定日	平成22年4月16日

## 【情報提供票より】(22年1月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 21 年 3 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	7.5 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 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)	39,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	無			
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 900 円			

### (4) 利用者の概要(1月25日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.1 歳	最低	74 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	財部記念病院 ・ 関歯科クリニック
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

末吉町の郊外にあり自然環境に恵まれたグループホームである。法人は介護老人福祉施設が母体であり、曾於市の高齢者福祉を担ってきた。今年度、地域密着型サービスとしてグループホームと小規模多機能ホームを開設し、更に地域に密着したサービスに取り組んでいる。開設初年度で職員育成、利用者・家族との信頼関係の構築などで業務に追われる日々ではあったが、常に個別ケアを重点におき、利用者と密な関わりを持つことに努めてきた。利用者に喜んでもらいたいとの思いで試行錯誤を繰り返し、常に前向きな取り組みが利用者の笑顔に結び付き、職員の喜び、励みとなっている。また、家族・友人などの来訪も多く、開放的で足を運びやすい雰囲気のあるホームである。1年が早々と過ぎ、振り返ったときに改めて2年目への目標をしっかりと持ち、前向きに取り組む姿勢の管理者、職員に今後、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	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>今回が初めての外部評価である。</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>初めての自己評価でもあり、今回の自己評価は管理者が行なった。1年間の振り返りの機会となり、自己評価の項目を理解することにより、サービス内容やサービスのあり方について再認識することが出来た。具体的な改善については職員全員で話し合っ取り組み、外部評価の結果は家族と運営推進会議で報告することとしている。</p>
重点項目	<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>地域住民代表、高齢者代表、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。開設初年度であり、まず、グループホームを理解して頂けるようにホームの状況報告、行事報告などが主である。今後は会議の内容と参加者についてもさまざまな立場の方々へ出席して頂けるように検討している。</p>
重点項目	<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聞く重要性を認識し、苦情受付箱を設置し、重要事項説明書にもホームの窓口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。在宅での習慣による要望が家族から出され、職員全員で話し合っ改善し、利用者の満足につながったケースもあった。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームの夏祭りの案内を地域に配り、多数の方々遊びに来てくれ、地域との交流とホームの啓発につながった。また、グランドゴルフの場として広い芝生の庭を開放し、利用者と一緒に楽しむなど積極的に交流に努めている。高校生のボランティア実習の受け入れもしている。今後も庭の開放や公民館のような役割が出来る様に地域に根ざしたホーム運営に期待したい。</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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	法人の「私たちの誓い」を理念に掲げ、地域交流の大切さを謳った文言を盛り込んだ理念を掲げている。		
	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	理念はホールの目につくところに掲げ、事務所にも掲示している。毎朝の朝礼時に唱和し、理念を確認している。		
2. 地域との支えあい					
	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	ホームの夏祭りの案内を地域に配り、多数の方々が遊びに来てくれ、交流とホームの啓発につながった。また、地域のグランドゴルフの場として広い芝生の庭を開放し、利用者と一緒に楽しむなど積極的に交流に努めている。高校生のボランティア実習の受け入れもしている。		開設初年度でもあり、今年度は日々の業務に追われ、地域行事に参加することができなかった。今後は積極的に地域に出向き、地元の方々との交流に努め、災害時の協力体制の構築や地域貢献に期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	初めての自己評価でもあり、今回の自己評価は管理者が行なった。1年間の振り返りの機会となり、自己評価の項目を理解することにより、サービス内容やサービスのあり方について再認識することが出来た。具体的な改善については職員全員で話し合っ取り組み、外部評価の結果は家族と運営推進会議で報告することとしている。		
	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	地域住民代表、高齢者代表、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。開設初年度であり、まず、グループホームを理解して頂けるようにホームの状況報告、行事報告などが主である。今後は会議の内容と参加者についてもさまざまな立場の方々に出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り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を行なっている。また、必要時は都度、電話で連絡している。金銭管理は毎月、請求書とともに報告書を送付し、確認してもらっている。職員紹介は面会時とホーム入り口に写真を掲げ、季刊誌のホーム便りでも紹介している。		
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聞く重要性を認識し、苦情受付箱を設置し、重要事項説明書にもホームの窓口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。在宅での習慣による要望が家族から出され、職員全員で話し合って改善し、利用者の満足につながった。		
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	管理者はなじみの関係の大切さを認識し、異動、離職は最小限に抑えられるように努めている。代わる場合は利用者へのダメージを最小限に防ぐように配慮して職員教育に取り組む方針である。		
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、研修計画を作成し、法人内研修、ホーム内研修を全員参加で行なっている。ホームとして資格取得の支援もしている。また、職員主体の食事・栄養委員会、レクリエーション委員会があり、職員は責任を持って取り組んでいる。		
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	曾於地区のグループホーム連絡協議会に加入し、管理者は研修などに参加して情報交換や交流に努めている。他事業所より見学もありともにサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。		

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)
<b>. 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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居の申し込みがあった時点で一度は本人に会いに行き、入居決定の際に再度訪問して、本人、家族の意見、要望などを聞き、職員に情報を伝えている。また、可能な限り本人に見学をしてもらい納得して入居してもらうようにしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は利用者を介護されるのみの立場に置かず、「共同生活者」となるように努め、日常生活の中で、畑作業のアドバイスをもらったり、団子作り、梅干し、そば打ちなど教わりながらともに支え合う関係を築いている。</p>		
<b>. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>家族からの情報や日常生活の中で、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努め、本人本位に検討している。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人、家族の要望、意向を聞き、職員全員で話し合っ て本人本位の介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>短期目標の3ヵ月で見直しを行っている。状況変化時、入退院後の見直しは随時行なっている。見直しについては面会時に家族と話をし同意を得るようにしている。</p>		

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)
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	本人、家族の要望、状況に応じて、病院受診など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	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。受診の際は職員が同行して日常の状況を説明するなどかかりつけ医との連携を図っている。また、協力医療機関の往診もある。		
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に向けてのホームの方針は入居時に口頭で説明して納得してもらっている。		開設初年度で重度化、終末期については口頭でホームの方針を説明しているが都度の話し合いを記録に残し、今後のために職員全員で話し合っってホームでできる最大限の支援を文書化したものを作成し、全員が方針を共有することが望まれる。
. 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	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や対応を心がけている。記録物は棚に保管し、職員採用時の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っている。個々のこれまでの生活歴、習慣などを考慮してそれぞれの生活スタイルで過ごせるように支援している。		

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	利用者一人ひとりの力に合わせて食事、おやつ作りなど力を発揮する場面を作っている。また、嗜好を確認して可能な限り提供できるように配慮している。また、畑で採れた作物を職員とともに調理するなど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3回以上を目安にして、利用者の体調や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	ホーム内レクリエーション、テレビの時代劇、歌番組、相撲、高校野球など日々の楽しみごとの支援や畑仕事、洗濯ものたたみ、下膳、台ふきなどそれぞれの生活歴や力量を活かした支援を行っている。また、初詣、ソーマン流し、花見、グランドゴルフ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	天気の良い日は広い芝生の庭でお茶を楽しんだり食材の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。死角になる非常口、勝手口にセンサーを設置して外出の察知をしている。外出する利用者には職員がさりげなく着いて行き、見守っている。		
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	消防署の立ち会いのもと年2回避難訓練と職員全員参加で消火器訓練も行っている。通報システムにより関係者に一斉に通報が行くようになっており、近隣の消防設備会社の協力もある。備蓄は数日分の食料とカセットコンロの準備もある。		災害時は出来る限り多くの協力が得られるように、今後は地元消防分団や近隣住民などからの協力が得られるよう働きかけるとともに、職員の家族など、確保できる人数の把握を行い実践的な避難訓練を行うことが望まれる。

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	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(トロミ、刻みなど)を考慮している。魚にむせやすい利用者にはトーフハンバーグに替えたり、栄養摂取が確保できるように支援している。栄養バランスは職員の中に栄養士があり、定期的に法人の管理栄養士のアドバイスももらっている。		
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、和室もあり、換気も行きとどいて清潔感がある。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が設置されている。また、床はクッションフロアにしてあり利用者の安全面を考慮している。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ベッドのみが備え付けであり、タンス、椅子、テレビや家族の写真などの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。		