

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	4670200551
法人名	有限会社 ゆずの智
事業所名	グループホーム お多麻さんの家
訪問調査日	平成22年3月10日
評価確定日	平成22年5月6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す。

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成22年3月14日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4670200551
法人名	有限会社 ゆずの智
事業所名	グループホーム お多麻さんの家
所在地	鹿児島県薩摩川内市寄田町885番地1 (電話)0996-31-3722

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3月10日	評価確定日	平成22年5月6日

【情報提供票より】(22年2月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成13年9月26日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	13 人	常勤	5 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 9.3 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造瓦葺平屋 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)	24,000 円	その他の経費(月額)	6,000 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	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 1250 円			

### (4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2		3 名	
要介護3	3 名	要介護4		1 名	
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85 歳	最低 77 歳		最高 93 歳	

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	坂口病院 長谷川医院 西谷歯科医院
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

上川内町のホームから寄田町に引越し、新築での運営を始めて1年のホームである。原子力発電所展示館、みやま池の近くに位置している。設立者でもある前管理者が栄養士だったこともあり「健康は食から！」を理念の頭に掲げ、利用者に毎日美味しい食事を取ってもらうよう力を注いでいる。元気でいられることで利用者、職員も楽しく安心して暮らすことができ、良い人間関係につながり、しいては心の健康を保つソフト面の運営に活かしている。協力医療機関とホームケアの契約を結び、24時間体制で医師、看護師との連携ができています。新築のホームは天井のハリなどに木をふんだんに使い温もりのある雰囲気を出している。ホーム内も居室から出るとリビング、ダイニングと繋がっていて必ず利用者・職員がいるという安心、安全が守られる造りができている。地域住民にも歓迎され、普通の生活の中で利用者が何でも言える雰囲気の「笑顔が一番」のホームである。

## 【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>前回評価の改善点、運営理念の掲示やパンフレットへの明示ができています。申し送り簿にサイン欄を作り、全職員が目を通したことの確認ができる取り組みなど、数項目について話し合いを持ち、改善、職員の意識レベルアップに努めている。</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>職員の意見を取り入れながら管理者の方でまとめている。改善点として指摘を受けた点は全員で検討し、改善できています。</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>定期的に開催している。ホームの状況報告、外部評価改善の話し合い、認知症ケアの講話、行事など地域活動の情報を貰い参加する機会を得たり、意見をサービス向上に活かしている。参加者からショートステイの質問があったりと、地元の関係者から地域住民へとホームの役割・運営が理解、深まりつつある。</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>玄関に意見箱を設置、また、重要事項説明書にも明記、説明している。利用者・家族の苦情、相談などの記録簿を作成し、対応している。苦情・相談に関しては職員会議で話し合い対処し、運営に反映させている。</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>自治会に加入、棚田制度に参加し、地域の人と田植えから刈り入れまで一緒に行なっている。自治会の総会にも参加し、ホームの啓発を図っている。地域の文化祭や夏祭りにも参加、小学校の校長・教頭先生の訪問もあり運動会参加やハンヤ踊り・捧踊りの見学、中学生にも誕生会などボランティアの参加を貰っている。福祉専門学校教師の研修も受け入れ交流を図っている。管理者は地域訪問し、ホームの啓発を図り、顔なじみの関係を作っている。</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)
<b>. 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	事業所独自の理念をつくりあげている。職員は毎月、目標を掲げてサービスの充実に努力している。		
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	ホールと事務所内に掲示し、定期的に会議を持ち理念を確認し合い理念の実践に向けて日々取り組んでいる。		
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	地域の行事に参加したり、自治会の総会に出席し、ホームの啓発を図ったり、地域に出かけ顔なじみの関係を作っている。棚田制度に参加し地域の人と田植えから刈り入れまで一緒に行なっている。小・中学校の運動会や捧踊り、ハンヤ踊りの見学や福祉専門学校教師の研修も受け入れ交流に努めている。		
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	自己評価の項目にそって職員の意見を聞きながら管理者の方でまとめている。改善点の検討をし、利用者中心を心がけている。評価は運営推進会議で報告、家族にも閲覧している。		
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	会議ではホームの運営状況や利用者の日々の暮らし振りなど報告、認知症ケアについての講話、また、地域行事の情報をもらい参加の誘いを受けたりしている。参加者の中からショートステイの問い合わせや高齢者の情報を貰うなど、地域の声が聞ける場になっている。管理者は地域に向いて顔見知りの関係に繋げている。		

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	市担当者との連携を密にし情報収集に努め、施設運営、サービス向上に取り組んでいる。ホーム前の県道に街灯が取り付けられ夜道が明るくなり地域の方にも喜ばれている。		
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	利用料支払いを兼ねて月1回は家族の面会がある。面会時に暮らしぶり、健康状態の報告をしている。緊急時はその都度電話連絡をする。担当者を決めて密な関わりと報告が来ている。職員異動の報告も面会時に行なっている。金銭管理は月末に精算し家族に郵送し、面会時に確認、サインを貰っている。		ホーム便り作成に期待したい。
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	玄関に意見箱や重要事項説明書にも明記し、話している。利用者、家族の苦情相談などの記録簿も作成しているが事例は挙がっていない。意見に関しては職員会議をもって改善対応する体制をとっている。		
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	なじみの関係の大切さを理解し、職員が仲良く楽しく勤務できる職場作りに努め離職を最小限に抑えている。代わる場合は前担当者よりの引継ぎに十分時間をかけ、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	毎月、資料を基に介護全般の内部研修をしている。資格や経験・希望に応じた外部研修も交替で参加している。資格取得に向け実技や学びの機会を提供するなど支援体制がある。		
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	地域のグループホーム協議会に加入し、管理者や職員は研修や意見交換・他の同業者への訪問など交流する機会がある。同業者とは相談・連携関係を築き、ともに質の向上に取り組んでいる。		

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>. 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>事前に自宅や病院に出向き面談し、本人や家族にホーム見学してもらい、納得した上でサービスの利用を開始している。入居後は本人や家族と相談しながら、言葉掛けに配慮しゆったりとした雰囲気を心がけ、本人が徐々になじめるよう努めている。</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ぶ哀れを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>利用者は家族の一員として家事など出来る能力を発揮している。利用者同士が刺激しあってそれぞれの役割をにないながら1日を有意義に過ごせる関係を築いている。</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>日常的に本人から思いや意向をしっかりと聞くようにしている。また、表情やしぐさ、行動などから把握している。日々、心身の状態変化を職員間で話し合い情報を共有し、思いや意向に沿えるようにしている。</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>本人や家族の意向を把握し、かかりつけ医の意見や職員間での話し合いなどから、それぞれの意見を反映させた個々に応じた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>介護計画の見直しを介護認定時にしている。日々の状況を把握し、3ヵ月毎のモニタリングや評価をしている。心身の状況変化に応じ、随時、関係者などと協議し、現状に合った計画を作成している。</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	利用者や家族の意向や状況に応じ、通院支援や自宅訪問、理美容院、買い物など柔軟に対応している。		
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	利用者や家族の納得が得られたかかりつけ医及び協力医療機関と連携をとり、適切な医療が受けられるよう支援している。緊急時でもホームケア24時間体制で対応してもらい、定期的に1ヵ月2回の往診もあり、健康管理の相談もできている。		
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	利用開始時には重度化や終末期のあり方の説明はなされていない。家族とは状況に応じて話し合い、職員全員の共有を図り、ホームとしてできる限りの支援に努めている。		看取りをする、しないに関わらず、ホームの対応方針を作成し入居時及び段階的に本人、家族と話し合い、確認書などを交すことが望まれる。
. 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	一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねることがないように、職員会議などを通して職員に意識付けを行い、日々実践している。個人情報についても周知徹底している。		
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、その日どのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者一人ひとりの生活リズムを考慮しながら、本人の意向や状況に応じて個々のペースを大切にした柔軟な支援を行っている。		

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)
(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	一つの大きな長テーブルを利用者、職員が囲んで会話を楽しみながら食事している。ご飯は自家米、菜園で取れた食材を利用して調理を行なっている。利用者は率先してつわむきやゴマすりなど手伝っている。テーブルを出して庭で食事したり、外食や弁当持参のピクニックに行ったりして食欲増進に努めている。		
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	基本的には入浴は隔日に実施している。本人の意向や状態に応じて随時入浴可能である。入浴をいやがる利用者には毎日声掛けし、相性の良い職員に代わるなど工夫し、入浴を楽しんでもらえるよう支援している。		
(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	生活歴、趣味などを把握し、歌、折り紙、菜園の草とり、掃除、家事など、利用者一人ひとりの役割や力を発揮する場面作りをしている。買い物や外出など利用者の希望に沿えるよう支援している。		
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	ホーム近くの池のほとりへ散歩に出かけ、季節を感じたり風景を楽しんでいる。その日の希望に沿ってドライブ、買い物、外食、弁当持参で戸外に出かけたりしている。		
(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	利用者の様子をさりげなく把握しながら安全に配慮し、日中は鍵をかけないケアを実践している。		
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	消防署立会いの下、年2回夜間想定で避難訓練を実施している。近隣との協力も得られている。火災報知器・通報システム・消火器・避難経路の確保ができていいる。また、非常時の備蓄もできている。		

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	量、栄養ともバランス良く調理し、無理なく必要量摂取できるよう、取り組んでいる。水分補給の工夫として「お多麻喫茶」を開いて黒砂糖茶、紅茶、コーヒー、ジュースなど週1回提供している。栄養士の指導をもらい健康飲料水も取り入れ、栄養面の管理は十分出来ている。体重測定は月1回実施している。		
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	玄関に入ると木のぬくもりのある明るいダイニング、リビングが広がっている。リビングにはソファとテレビがあり、芝園、菜園、運動広場が一望に見渡せる。自然環境に囲まれゆっくり過ごせる空間になっている。生活感や季節感が自然に感じられ、利用者は日々「笑いが一番」の生活を過ごしている。		
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	利用者希望の配置にし、好みものを飾り、家族も気楽に出入りできる居室になっている。空調、加湿器を置いて居室の換気、清潔整頓に配慮し本人が居心地よく過ごせるよう工夫している。		