

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	4670104068
法人名	有限会社 健眞
事業所名	グループホーム すずらんの家
訪問調査日	平成 21 年 12 月 11 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 26 日
評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会

○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. 調査報告概要表

作成日 #####

【評価実施概要】

事業所番号	4670104068
法人名	有限会社 健真
事業所名	グループホーム すずらの家
所在地	鹿児島市平川町1547番地 (電話) 099-284-2655

評価機関名	特定非営利活動法人 社会保障制度活用支援協会		
所在地	鹿児島市城山1丁目16番7号		
訪問調査日	平成21年12月11日	評価確定日	平成22年1月26日

【情報提供票より】(平成21年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 1 月 4 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 3 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 6.3 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	15,000円 (水道光熱費)
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	1,000 円	

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.8 歳	最低	73 歳	最高	87 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	徳洲会病院 ・ 朝隈歯科医院
---------	----------------


【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは平川動物公園入り口交差点近くにあり、道路の反対側には同法人が運営するデイサービスセンターがある。地域の家並みに溶け込むように建てられているホームから、桜並木と錦江湾公園の木々を眺め季節の移ろいを感じ、語り合うことが出来る環境である。親族の介護を経験した運営者が、利用者と肩を寄せあつて生活する場としてこのホームを開設し、必要であれば利用者を経験を活かした中国はりで健康になってもらいたいとサービスで行なっている。職員は一人ひとりに丁寧な対応と傾聴することを心がけ、寄り添った介護に利用者の表情が明るく穏やかである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>前回の評価結果は職員会議で報告している。地域密着型サービスとしての理念は職員全員で話し合い独自の理念を作り上げた。評価の意義の理解と活用では、今回の自己評価を職員全員で取り組んでいる。重度化や終末期に向けた方針の共有は、事業所での看取りを行なった経験もあり関係者が話し合う機会を作っているが、指針としての明文化は取り組み中である。</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>毎月の職員会議で項目ごとに職員の意見を聞きながら記入していく方法で、数ヶ月かけて取り組んでいる。評価を通して、職員はケアを振り返る機会となり、レクレーションなども利用者手作り紙芝居やかるたを作るなど活動的なものになってきている。</p>
重点項目②	<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>会議は2ヶ月に1回、地域代表、家族代表、行政が参加して行なわれている。地域代表も自治会長や民生委員、近隣の病院医師など6名の参加を依頼している。市、包括支援職員の参加が少ないので参加の呼びかけを工夫して頂きたい。討議内容は事業所の状況報告、行事報告後に参加者の意見交換を行なっている。利用者が地域の方々と交流しながらより良く暮すための、地域の行事情報やインフルエンザ情報などを得てサービスに活かせるように取り組んでいる。</p>
重点項目③	<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>家族が苦情や意見を表せる機会は、運営推進会議や意見箱、面会時などである。毎月必ず面会があるために、家族の意見を引き出せるような声かけや雰囲気作りを心がけている。家族からの意見や要望は必ず、管理者、施設長に伝えられ必要であれば職員で話し合い運営に反映させると共に家族にも報告している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、地域の運動会や夏祭り、十五夜の見学などに参加している。近隣住民とは、散歩などで挨拶を交わしたり、公園でお話したりと日頃からふれあう機会を作っている。また、デイサービスに来る知人との交流も楽しみにしている。今後も地域に事業所の存在をアピールして行きたいと考えている。</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)
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	昨年の評価結果を受けて職員と話し合い「家庭的な環境の中で、自立して楽しく暮らせ、地域と共に安心して生活でき、地域の一員として生きて行けるよう支援します」という、地域密着型サービスの理念に作り替えている。		
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	職員が日頃から理念を意識できるように、ホールや事務所に掲げている。職員は利用者に寄り添うケアで安心してもらうことを心がけ、公園に散歩に行った時は地域の方とのコミュニケーションも大切にしている。		
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	町内会に加入し、地域行事の夏祭りや運動会、十五夜などの見学に参加している。地域住民とは散歩時に挨拶を交わしたり、公園で交流する機会がある。高校生の体験実習も受け入れている。	○	今後は地域行事に出かけて行くだけでなく、事業所で行う行事に近隣の方を招待したり、一緒に行える取り組みをするなど、地域に認識してもらえるように工夫されることを期待します。
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	外部評価の課題は職員と話し合いながら改善に向けて取り組んでいる。自己評価で職員全員が参加し意見を出し合うことで、レクレーションの充実が図れるようになり、手作りかるたやちらしでの暖簾作りなど活動的になってきている。		
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	会議は定期的で開催している。開催時間が遅いため行政の参加が少なくなっているため、今後は開催時間を検討して頂きたい。地域代表から地域行事の情報を得たり、近隣の病院からも参加してもらいインフルエンザの情報を得ることでサービスの向上に活かしている。		

鹿児島県 グループホームすずらの家

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	市の担当者とは書類や問題を抱えた利用者の相談に行ったりしている。包括支援センターとはホームの空き情報や利用者の状況などについて情報交換を行い、サービスの向上に取り組んでいる。		
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合わせた報告をしている	2ヶ月に1回ホーム便り「こあら」を発行し運営推進会議の報告や行事の様子を写真入で紹介している他、今後の予定や職員の異動についても掲載している。金銭の預かりなく、立替分を利用料と一緒に請求している。毎月1回は面会があるため、健康状態や日頃の様子を伝えている。		
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	家族が意見や苦情を表せる機会は面会時が多いため、家族の意見を引き出せるような雰囲気作りを心がけている。家族からの意見や要望は、すぐに管理者、施設長に報告し職員にも伝えられ話し合っ運営に反映させている。		
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	ここ1年間での離職はなく馴染みの職員によるケアが行われている。管理者は離職を抑えるため、働きやすい環境を整え、勤務調整にも配慮している。		
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	月1回行っている研修会では必要と思われる内容を勉強している他、外部研修に参加した職員による伝達講習も行っている。外部研修には職員全員が年1回は参加できるように調整している。		
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	南谷山地区GH連絡協議会に参加し、地区の勉強会などに参加している。地区研修で一緒に管理者と連絡を取り合い、半日研修に職員を行かせるなど他のホームの良い所を取り入れると共に、自分のホームの良さを再認識できる機会としサービスの質の向上に繋げている。		

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)
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 本人が安心して、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	デイサービスの利用者が入居される事が多く、本人と家族に見学に来てもらうようになっている。利用者の不安感を和らげるためにも家族には1週間は面会に来てもらえるように協力をお願いしている。		
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	利用者に調理の仕方や食材の保存方法を教えてもらった時など感謝の言葉を伝えている。共に生活をする中で、洋服の脱衣が一人でできた利用者から「ありがとう」の言葉をもらい、達成できたことを共に喜び支え合う関係となっている。		
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	職員は利用者の思いを日頃の会話の中や家族から聞いたりして把握に努めている。把握した内容は、直接計画作成担当者に報告したり、日誌や経過記録に記載するなど職員は共有している。		
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	介護計画を作成するために、職員の気づきを直接聞いたり、介護経過記録を参考にしている。サービス担当者会議に家族が参加できない場合は、面会時や電話で意向を確認し、本人、家族、職員、看護師の意見を反映した介護計画となっている。		
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	モニタリングは3ヶ月に1回、職員会議で検討している。状態に変化があった場合や退院後には、家族や職員、看護師や医師の意見を参考にしながら見直しを行い新たな介護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	近所のかかりつけ医の受診には散歩を兼ねて職員が付き添っている。医療連携体制は取っていないが、看護師を職員として配置し健康管理をしている。家族の要望があれば墓参りや自宅帰省、マッサージなどの特別外出支援も行っている。		
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	家族の了解を得て近所の協力医院がかかりつけ医となっている。医師が運営推進会議にも出席しているので、なんでも相談できる関係となっており、適切な医療が受けられるように情報提供をしている。		
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	重度化や終末期における対応の指針の明文化は検討中だが、看護師を職員として配置しており看取りも経験している。家族の要望があれば看取りを行っていく方向にあり、家族、かかりつけ医等による話し合いを行い方針を共有している。		
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	プライバシーの勉強会を行い、利用者の誇りを傷つけないように人生の先輩として敬う言葉遣いに気を配っている。個人の記録物も適切に取り扱われ保管されている。		
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	事業所としての基本的な流れはあるが、利用者のペースを大切にしている。起床、就寝時間やレクリエーションの参加も一人ひとりの思いを大切に、部屋でテレビを見たり、ラジオを聴いたり、毎日朝と夕の2回、足浴する方もいる。		

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	献立は利用者に希望を聞きながら、食物繊維のある野菜を多く摂るようにしている。利用者は力量に応じて配膳やお茶配り、野菜の下ごしらえなどを手伝っている。職員は利用者の隣に座り全量摂取できるようにさりげなく声かけし、会話しながら楽しく食事をしている。		
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	入浴日は日曜以外毎日あり利用者の曜日を決めているが、希望や体調を考慮し曜日を変更したり、順番を替えたりと工夫している。拒否する方には、無理強いせず好きな歌や踊りをしながら浴室まで誘い楽しく入浴してもらうように心がけている。		
(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	利用者の出来る事、自分の部屋の雑巾がけ、洗濯物干しやたたみ、お皿洗い、お花の水替えなどをしてもらっている。楽しみは通所介護の方々との交流会で風船バレーやかるた取り、暖簾作りなどで2ヶ月に1回の外食やドライブで気晴らしの支援をしている。		
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	天気の良い日には散歩に行き、利用者の話を傾聴するようにしている他、利用者が必要な日用雑貨の買い物に行ったり、通所介護に通う知人に会いに行ったりと希望に沿って支援している。		
(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	日中は鍵をかけていない。外出傾向のある利用者については把握しており、外に行きたい様子の時には一緒に付いて行っている。一人で外出された時には、デイサービスや協力病院の職員、近隣の方の協力が得られるようになってきている。		
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	消防署の指導の下、年2回の防災訓練を行っている。昼夜想定避難訓練には職員全員参加で通報・避難誘導、消火器の使い方などを行っている。	○	あらゆる災害を想定した、事業所独自の自主訓練を検討されることを希望すると共に、近隣の人々がいざという時助けてくれるような関係を築くための具体的な手立てについても検討されることを期待します。

鹿児島県 グループホームすずらの家

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	食事の摂取量は記録されているが、水分は医師の指示があった方のみ行っている。栄養バランスは協力医院の栄養士に見てもらいアドバイスを受けている。食事形態も一口大や刻みなど利用者に応じて対応している。		
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	ホールを中心に居室が見渡せるような作りになっている。明かり通りの天窓から優しい光が入り、壁にはホームの基本理念、人生訓、利用者の行事での写真が飾られている。台所は利用者が入りやすく手伝いやすい。ホールのクリスマスツリーや居室から見える錦江湾公園の木々から季節を感じる。		
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て、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室の入り口には目印となるように一人ひとりの写真が貼られている。居室はベット、タンスは備え付けだが本人が大切にしている三味線、テレビ、時計、仏壇、写真などが置かれ、その人らしく居心地良く過ごせるようになっている。		