

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

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	4677400121
法人名	有限会社 セントロメディコ
事業所名	グループホーム 春華苑
訪問調査日	平成 21 年 12 月 9 日
評価確定日	平成 22 年 2 月 1 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. 評価結果概要表

作成日 #####

【評価実施概要】

事業所番号	4677400121
法人名	有限会社 セントロメディコ
事業所名	グループホーム 春華苑
所在地	鹿児島県肝属郡肝付町新富563-1 (電 話) 0994-65-7299

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9日	評価確定日	平成22年2月1日

【情報提供票より】(平成21年10月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 14.8 人	

(2)建物概要

建物構造	木造平屋建て	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)	21,000円(水道光熱費込)		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 800 円			

(4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	7 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85.5 歳	最低	71 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団春陽会中央病院・真愛会上園醫院・西の原歯科医院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

肝付町の医療・福祉を担っている医療法人施設や介護施設が建ち並ぶ一角にあるホームは開設から7年目を迎える。管理者は、地域の施設として安心して利用してもらいたいという思いで、職員の研修に力を注ぎ、家族の意見に耳を傾けより良いサービスの提供を心がけているため家族の面会も多く、利用者の心の安定にも繋がっている。また、協力病院や訪問看護ステーションとの医療連携も整っており、利用者や家族にとって安心できる要素である。職員も自己研鑽に励み、利用者を中心にした介護を行なう上での課題を話し合いながら解決に取り組む真摯な姿勢が窺えるホームである。

【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) 前回の外部評価での改善課題はなかったが、自己評価の課題は話し合いながら少しずつ取り組んでいる。近隣とのつき合いにホーム手作りのちまきやお餅を配り交流のきっかけを作ったり、浴室の入り口が狭いため扉を取り払い、浴室カーテンを取り付けるなどの工夫をし、利用者にゆっくり入浴してもらえるように改善に向けて取り組んでいる。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 日勤帯の職員3人で、評価表を1枚ずつ話し合い意見を記入していく方法で20日近くかけて取り組んでいる。個人で記入していた時よりも意見が上がり、検討事項も理解しやすくなり一人ひとりがケアを振る返る良い機会となっている。
重点項目②	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) 会議は家族代表、地域代表、行政が参加して定期的に開催している。利用者の状況、行事活動報告、行事予定の報告後に参加者の意見交換が行なわれている。地域代表から地域との交流をしていくための協力をもらったり、家族からは利用者がより良く生活するための意見をもらいサービスの向上に繋げている。
重点項目③	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) 家族が意見や苦情を表せる機会は、運営推進会議や年1回の家族会、意見箱や事業所・行政の相談窓口、面会時などである。職員は面会時などに家族の意見や要望を引き出せるように配慮している。出された意見や要望は受付簿に記載され、職員が話し合い検討し運営に反映させると共に、家族にも説明している。
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) 自治会に加入している。自治会も高齢者が多くなり行事が少ないが、奉仕活動や十五夜などに参加している。事業所での花見や餅つき、そば打ちなどには地域の方にも参加してもらっている。近隣に手作りのちまきや餅などを配ることで交流のきっかけとなり、散歩時には声をかけてくれたり、野菜をもらうなど少しずつ交流の輪が広がってきている。

2. 調査報告書

( 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	「相手の気持ちを大切に」「ゆとりある雰囲気大切に」という開設当時の理念に「地域の方との交流をはかり、心と心のふれあいを大切に支援させていただきます」という地域密着型サービスの理念を職員と話し合っ て付け加えている。		
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	理念を意識できるように、毎日の朝礼で唱和を行なっている。職員は、利用者の声や話に耳を傾け利用者の気持ちを汲み取るように心がけると共に、散歩時などに近隣の方々とふれあえるように声かけするなど、地域密着の理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域行事の奉仕作業や十五夜などに参加している他、事業所で行う花見や敬老会、そば打ちなどには地域の方にも参加してもらったり、利用者と一緒に作ったお餅や団子などを近隣に配り交流の機会を作っている。		
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	昨年の外部評価の改善課題はなく、自己評価の改善課題は話し合いながら取り組み、便秘の予防と対応については、運動に消極的な利用者が多いため、レクレーションに体操を取り入れるなど改善に向けて取り組んでいる。		
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	会議は利用者の状況や活動内容の報告後に意見交換を行っている。民生委員に行事に参加してもらう事で利用者と馴染みの関係が築かれ交流の輪が広がったり、消防署から、利用者の歩行状態の表示をドアにかけたらよいというアドバイスを受けてすぐに実行しサービス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	町の担当者とは、書類や利用者の相談をするなど連携をとっている他、包括支援センター職員とも連絡を取り合い情報交換を行ってサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	毎月の苑便りには、利用者の暮らしぶりの写真、行事案内、職員異動などを載せ、遠方の家族には、出納帳のコピーと合わせて送っている。利用者個人の状況は3ヶ月ごとに担当者が手紙で報告している。面会時は健康状態や金銭出納帳の確認をしてもらい、受診や状態変化があったときは電話で報告している。		
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	年1回の家族会で、利用者の日頃の様子を収めたビデオを鑑賞してもらい喜ばれている。意見や要望を頂く機会は運営推進会議の場が多く、日差しよけのよしずの設置要望や浴室マットの交換を利用者ごとにしてほしいなど、利用者がより良く生活するための意見を頂き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	職員のユニット間異動は行っていないが、グループホーム合同でのレクリエーションや行事を行うことで顔馴染みの関係を築き、利用者のダメージを抑えるようにしている。管理者は離職を防ぐ工夫として、福利厚生を充実させると共に、職員のチームワークがとれるように配慮しているため離職はなく馴染みのケアが行なわれている。		
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	年間の研修計画を立て毎月1回の研修を行っている他、介護の経験年数に応じた段階的な研修が受けられるように計画されている。外部研修は職員の希望を出るだけ組み入れるようにし、参加した職員による伝達講習が行なわれている。		
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	大隅地区グループホーム連絡協議会、肝付地区の3ヶ所のグループホームの会(オレンジリング)に加入し、勉強会や交流会に参加している。同法人のグループホームと2ヶ月～3ヶ月に1回、職員を交替して研修を行うことでそれぞれの良さを取り入れながらサービス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、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	入居前には本人と家族に面会に来てもらい、ホームの雰囲気を覚えてもらうようにしている。在宅からの場合は、こちらから訪問し情報を得ながら顔馴染みの関係を築いている。入居後は不安感が増さないように職員は寄りそうことを心がけ、家族の面会を多くしてもらうなど協力をもらっている。		
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	利用者から昔の唄や料理の味付けなどを教わった時には、感謝の言葉を伝えるようにしている。利用者と共に過ごすなかで、労わりや励ましの言葉をかけてもらうこともあり支え合う関係が築かれている。		
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	利用者の願いを一つでも叶えようという今年度のケア目標を掲げ、利用者に寄り添う時間を多くし傾聴することを心がけている。誕生日にほしい物や外出したい場所、買いたい物などを確認した時は介護記録に記入し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	職員は利用者がより良く暮らしていくための気づきや、ケアの方法についてなどを日頃から話し合っている。担当者会議に家族が参加できない場合は、面会時や電話等で意向を確認している。介護計画は、本人の思いと家族の意向、職員の気づき、看護師の意見などを参考にしたものとなっている。		
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	状態に変化がない場合には、3ヶ月から6ヶ月ごとにモニタリングを行い検討している。状態に変化があった場合には、家族や主治医、関係者を交えて話し合い見直しを行なっている。	○	介護計画のサービス内容とケアの実施記録が連動することで、利用者の状態把握がわかりやすくなり、職員のサービス内容に対する意識がさらに向上されると期待します。

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	医療連携体制を活かし、週1回の訪問看護師による健康管理、かかりつけ医による月2回の往診などが行われている。また、病院受診の送迎、墓参りや理美容院の送迎など利用者の希望に沿って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し、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	家族の希望もあり、協力病院がかかりつけ医となっている。専門病院への受診は紹介状を持参し、利用者の情報を提供し適切に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	重度化した場合の対応の指針を作成し家族に説明しているが、同意書は看取りを希望する家族と話し合いの上で交わしている。今年度は開設以来、初めての看取りを行なっている。職員との勉強会や話し合いを重ねていくことで不安を解消し、看取りを行えて良かったと自信に繋がっている。		
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	プライバシーについての研修会をしている。職員は誇りを傷つけない対応を心がけているが、気づかないうちに行っている言葉遣いや声かけを耳にした時はその場で指導している。個人情報に関する同意書も得て、記録物も適切に取り扱いし保管されている。		
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し、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	基本的な流れはあるが、朝5時30分頃から起床が始まりホールに集まるとお茶タイムをしている。その後は一人ひとりの希望に沿って、読書やビーズ作り、リハビリ、美容室に行くなど思い思いの時間を過ごしている。朝はゆっくり、夜は遅くまで好きなテレビを見る方もある。		

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	献立は利用者の希望を取り入れ、ある材料で調理し小さく切ったり、彩り良く盛り付け食欲をそそるように工夫している。利用者はそれぞれの力量に合わせ、野菜の下ごしらえや配膳、下膳、お盆拭きなどを行っている。誕生日には本人の希望を聞いて好きなものを提供し楽しめるように配慮している。		
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	ゆとりある入浴を行っていききたいと、毎日4人～5人ずつの支援となっている。入浴時間は決めているが、希望に応じて対応している。拒否される方にも毎日あるので無理じいせず、機嫌よく入浴してもらうように声かけしている。	○	第1棟は高齢者専用住宅として建てられているため、浴室が狭く車椅子の方の対応も、職員が色々と工夫を重ねている。利用者の身体機能の低下に伴い、安全で安心な入浴がなされるように検討していかれることを希望します。
(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	利用者の出来ること、洗濯物、おしぼりたたみ、お盆拭き、カレンダーめくりなどを行ってもらい、得意分野での料理の味付け、記名の手伝いや手芸などの場面作りをしている。レクリエーションで歌を歌ったり、ぬり絵や手作りすごろくゲーム、散歩やドライブ、団子作りやそば打ちなどで楽しみ、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	天気の良い日は、車椅子の方も一緒に近隣の散歩に出かけたり、ドライブを兼ねて買い物、リハビリ、別な棟に遊びに行くなど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	玄関はタッチ式の自動扉になっているが、職員は外出傾向の利用者を把握し見守りを行っているため、出たそうな雰囲気の時には落ち着くまで一緒について歩くようにしている。一人で外出した場合には、法人施設の職員の協力をもらえるようになっている。		
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	消防署立会いでの避難訓練には、地域の消防団の協力も得られている。消防署から連絡の方法や備品についてのアドバイスを取り入れるなど積極的に活用している。自主訓練は他の棟と一緒に年4回行い、消火器の使い方、AEDの訓練、救命救急の講習も受講している。		

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)
(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、水分についても把握されている。水分チェックは指示がある方のみ行っているが、お茶や食事の水分の他、夕方居室に白湯、お茶を準備し夜間帯での補水も心がけている。栄養のバランスは、法人の栄養士の献立を参考にしてしている。毎月1回の体重測定で健康管理をしている。		
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	第1は天井が高く開放的であり、居室にトイレ洗面所が付いているため居室で過ごされる方も多く、扉も2重になっているので夜勤者の巡回回数を多くしている。第2のトイレは共有のためわかるように工夫している。ダイニングテーブルの他、ソファをあちこちに配置しゆっくり語り合う場を作っている。両棟ともクリスマスツリーを飾って季節を演出している。		
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	居室にはベット、ダンス、テレビが備え付けられている。居室ごとに壁紙を替えている他、畳に絨毯を敷いたり、使い慣れたベッド、椅子とテーブル、ダンスなどが持ち込まれ、大事にしている観葉植物、仏壇、写真が好みの位置の置かれその人らしい部屋となっている。		