

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	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	4670104555
法人名	社会福祉法人 城山会
事業所名	グループホーム 城山
訪問調査日	平成21年5月6日
評価確定日	平成21年6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。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4670104555
法人名	社会福祉法人 城山会
事業所名	グループホーム 城山
所在地	鹿児島市長田町32番1号 (電 話) 099-219-7211
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21年5月6日

【情報提供票より】(平成21年4月6日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17年9月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 16人, 非常勤 2人, 常勤換算	16.5人

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	2 階建ての	1 階 ~	2 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)	9,500 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	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(4月6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	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 85.9 歳	最低 78 歳	最高 92 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 博悠会 中村(哲)産婦人科・内科	医療法人 市来歯科
---------	-----------------------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

景観の好い高台に建てられたホームは、特別養護老人ホームや老人保健施設等に隣接しており、一帯は高齢者介護・福祉の拠点となっている。母体が医療機関であり、医師や看護師との連携による支援体制は、入居者およびご家族にとって大きな安心となっている。法人の各事業所が一体となってISO品質マネジメントシステムの認証を取得するなど、サービスの質向上に向けて真摯に取り組んでいるホームである。

【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)
	災害対策については、年に2回の避難訓練を関連施設と合同で行っている。今後は単独の避難訓練が予定されている。食料や飲料水などを備蓄して、災害時に備えている。
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)
	各職員が全項目を自己評価し、日々のケアの振り返りを行っている。評価の意義や項目の内容については、管理者が個人面談において説明している。外部評価で指摘のあった項目については話し合いを行い、改善に向けて取り組んでいる。
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)
	入居者、ご家族、地域住民、行政関係者、法人および事業所職員等が参加して、ホームの状況や活動報告がなされ、さまざまな意見交換も行われている。設備の問題について話し合われたり地域行事への参加の誘いがあるなど、会議での意見が運営に反映されている。
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)
	家族会の開催やアンケートを実施することで、思いの把握に努めている。また、運営推進会議には毎回違うご家族に参加していただくことで、なるべく多くの意見を聞けるように配慮している。出された意見や苦情については、早急に検討し改善に向けて取り組んでいる。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	立地上、地域との交流が難しい面もあるが、地域の小学校行事やふれあい会食に積極的に参加しており、ホームを知ってもらう機会となっている。外部からのボランティアや園児の訪問もあり、周囲との交流が図られている。

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)
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	法人全体の理念に加え、わかりやすい言葉で地域との絆を謳ったホーム独自の副理念をつくりあげている。		
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	毎朝の申し送りで、各職員が理念に基づいた目標を立て、日々のケアに取り組んでいる。夕方の申し送りでは、その目標の反省を行い、より理念に沿ったケアができるように努めている。		
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	立地上、地域との交流が難しい面もあるが、地域の小学校行事やふれあい会食に参加しており、ホームを知ってもらう機会となっている。外部からのボランティアや園児の訪問もあり、周囲との交流が図られている。		
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	各職員が全項目を自己評価し、日々のケアの振り返りを行っている。評価の意義や項目の内容については、管理者が個人面談において説明している。外部評価で指摘のあった項目については話し合いを行い、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	入居者、ご家族、地域住民、行政関係者、法人および事業所職員等が参加して、ホームの状況や活動報告がなされ、さまざまな意見交換も行われている。設備の問題について話し合われたり地域行事への参加の誘いがあるなど、会議での意見が運営に反映されている。		

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	介護相談員を受け入れており、入居者に対するサービスの質向上に向けて取り組んでいる。市担当者にホーム運営について訪問して相談することはあるが、担当者がホームを訪ねる機会は十分とは言えない。	○	市との連携を深め、サービスの質をさらに向上させるためにも、市担当者と気軽に行き来して相談できるような関係作りに期待したい。
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	ご家族の来訪時にお話するほか、年1～2回開催される家族会や月1回発行されるホーム便りで、ホームの近況や職員の異動などを報告している。金銭管理については、ご家族の状況に応じて、来訪時および電話にて報告し確認していただいている。		
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	家族会の開催やアンケートを実施することで、思いの把握に努めている。また、運営推進会議には毎回違うご家族に参加していただくことで、なるべく多くの意見を聞けるように配慮している。出された意見や苦情については、早急に検討し改善に向けて取り組んでいる。		
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	退職希望者については話し合う機会を作り、勤務体制などで対応できる部分は改善し、離職防止に努めている。やむを得ず退職になった場合は、突然の退職で入居者が混乱することがないように、前もって説明するようにしている。		
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	ISO品質マネジメントシステムに基づき、職員の教育訓練体系を確立しており、ホーム独自で行う研修に加え、法人合同の研修や外部研修等に積極的に参加している。また、介護支援専門員等の資格取得を奨励するとともに、側面から支援している。		
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	グループホーム連絡協議会主催の研修会や勉強会、年1回の忘年会に参加して交流を深め、ネットワーク作りに取り組んでいる。また、他のホームへ見学へ出向き、サービスの質向上に努めている。		

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)
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	本人およびご家族にホームを見学してもらい、雰囲気を感じて納得した上で入居を決定するようにしている。やむを得ず本人の見学が困難な場合には、職員が施設や病院に出向き、馴染みの関係を作るように心がけている。		
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	入居者と職員で一つの作品を作り上げる喜びや、入居者の最期のお見送りに対する悲しみなど、日常生活にある喜怒哀楽を共に分かち合い、支えあいながら過ごしている。		
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	アセスメントや日々の暮らし振り、ご家族からの聞き取りなどで本人の意向を把握し、その意向に即した対応ができるように努めて支援している。		
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、介護計画に沿った内容で入居者の状況を日々記録している。介護計画作成時には、その記録やケア会議で話し合われた内容を反映させ、個々の状況に応じた計画を作成するようにしている。		
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	6ヶ月に1回の定期的な見直しのほかに、入居者の状態変化時にも、関係者の意見を聞きながら現状に即した介護計画の見直しを行っている。		

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	外来受診や訪問診療の支援、フットケアやドライブなど、臨機応変に対応し、入居者が安心して楽しみのある生活を送れるように支援している。		
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	訪問診療や受診の支援を行い、適切な医療管理が受けられるように支援している。受診時は、ホームでの状況を伝えられるようにご家族と一緒に職員が付き添い、かかりつけ医との連携を図っている。		
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	本人やご家族、かかりつけ医や協力医療機関の医師並びに看護師等の医療スタッフと共に、医療的な処置の必要性等を考慮しながら、繰り返し話し合うことで方針の共有を図っている。		
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	個人の記録は目に付かない場所に保管し、内服薬は鍵付きのロッカーに保管しており、個人情報に配慮した対応を行っている。入浴時は同性介助で対応し、個人的な話がある場合には周囲に配慮するなど、プライバシーが損われないように努めている。		
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	同じ時間を無理に合わせて過ごすことはせずに、一人ひとりのペースに合わせて過ごすことが出来るように柔軟に対応している。		

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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者の身体状況に合わせながら、職員と一緒に調理を行っている。入居者同士の関係を把握した上で、楽しんで食事ができるように席の配置に配慮している。		
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	仲の良い入居者同士で入浴したり、希望を取り入れて順番にも配慮するなど、楽しんで入浴できるように支援している。		
(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	入居者の生活歴を把握し、得意な事を日常生活の中に取り入れながら、一人ひとりが役割を持って張り合いのある生活が送れるように支援している。		
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	春と秋の年2回、合わせて4ヶ月間の外出強化月間を設けており、積極的に外出する機会を作り気分転換を図っている。また、日常的に散歩や朝市への買い物に行き、外で過ごす時間をできるだけ多く作っている。		
(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	日中は施錠しておらず、センサー等を利用しながら入居者の動きが察知できるようにしているが、センサーに頼り過ぎることがないように職員間で連携を図り、状況を把握してさりげなく対応するように努めている。		
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、関連施設との合同避難訓練を行っている。また、ホーム独自の防災委員会を組織し、単独での避難訓練が予定されている。立地的に周辺住民からの協力が得にくい状況ではあるが、隣接する関連施設との連携体制を十分に整備している。		

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	体重測定や血液検査の結果をもとに、栄養バランスを把握している。また定期的に栄養士のチェックを受け、献立についての助言を受けている。水分摂取量の目安を設定して水分確保を促しているが、職員間でその情報が共有できていない。	○	水分チェック表など、入居者毎の水分摂取状況を職員間で共有できるような仕組みを検討していただきたい。
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	共用空間の飾りや和室へのコタツの設置など、季節に配慮した空間作りの工夫が見られる。食堂は明るく、食事の時間以外にも、入居者が思い思いにゆっくり過ごせる空間になっている。		
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	本人およびご家族と話し合い、馴染みの物を持ち込んでもらうようにしている。位牌やテレビなどが自宅から持ち込まれており、それぞれに個性のある居室となっている。		