

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	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	4670102500
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホーム はるかぜ西陵
訪問調査日	平成21年5月23日
評価確定日	平成21年6月22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。

〔認知症対応型共同生活介護用〕

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	4670102500
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホーム はるかぜ西陵
所在地	鹿児島市西陵5丁目12番4号 (電 話) 099-282-2497
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23日

【情報提供票より】(平成21年4月22日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成13年10月10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	12人, 非常勤 7 人, 常勤換算 15.3 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	300 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4)利用者の概要(4月22日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	9 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	81 歳	最高	98 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	田上記念病院	西歯科医院
---------	--------	-------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは市郊外の団地中心部に位置し、周囲には銀行や大型ストア、学校や公園のほか、同一法人の老人保健施設や関連の事業所がある。目の前がバス停で通学路にもなっており、朝夕は通勤の人々や子供たちの往来がにぎやかである。母体が医療機関であることから、健康管理面での支援体制が充実しており、利用者およびご家族にとって大きな安心となっている。地域行事への参加に加えて、住民の方々にも気軽に来訪していただく機会を設けるなど、利用者のご家族の絆を地域の中で支えて行くという理念を実践している。

【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) 管理者による利用料請求書の内容把握については、毎月の請求書発送の際に、利用料明細一覧を確認し、各利用者の請求内容を把握するように改善している。災害時の近隣消防団との連携については、運営推進会議で消防署、地区の交番、町内会の方々と意見交換を行っており、さらなる協力体制の充実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) 自己評価は自らのケアのあり方を振り返る機会と捉え、職員全員で取り組み、今後の改善点や取り組み方まで話し合われている。指摘された課題についても、全員で検討し改善に向けて取り組んでいる。
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) 運営推進会議は2ヶ月に1回開催されている。ホームの運営状況や活動内容、評価への取り組み等を報告している。消防や警察を含めて、出席者それぞれの立場から意見や要望が出され、サービスの向上に活かされている。
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) 法人でアンケート調査を行っているほか、来訪時や電話連絡の際に意見等を聴く機会を設け、何でも言えるような関係作りに努めている。出された意見や要望は、職員全員で検討して運営に反映させている。
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) 町内会に加入しており、運動会、夏祭り、文化祭など、学校や地域の行事に積極的に参加している。ボランティアの受け入れや、ホームでのピアノ演奏会なども開催しており、地域の方々が多数来訪される。

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	地域密着型サービスとしての役割を全職員で話し合い、地域との関係性を盛り込んだ独自の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	申し送りやスタッフ会議で唱和するとともに、ケアに迷ったり疑問に感じた時などに、理念の持つ意味や考え方について確認し、常に理念を意識したケアの実践に取り組んでいる。		
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	町内会に加入しており、運動会、夏祭り、文化祭など、学校や地域の行事に積極的に参加している。ボランティアの受け入れや、ホームでのピアノ演奏会なども開催しており、地域の方々が多数来訪される。		
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	自己評価は自らのケアのあり方を振り返る機会と捉え、職員全員で取り組み、今後の改善点や取り組み方まで話し合われている。指摘された課題についても、全員で検討し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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催されている。ホームの運営状況や活動内容、評価への取り組み等を報告している。消防や警察を含めて、出席者それぞれの立場から意見や要望が出され、サービスの向上に活かされている。		

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	地域包括支援センター職員が運営推進会議に出席し、介護相談員の受け入れも行っている。市の担当者には、運営やサービスの課題等について電話で相談するに留まっている。		地域包括支援センター職員と運営推進会議の際、前後の時間を利用して、運営やサービスの課題等について話し合うなど、サービスの質の向上に連携して取り組めるような協力関係を築いていただきたい。
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	毎月、利用者毎に「西陵だより」を発行し、暮らしぶりや健康状態、行事および職員に関する事などを報告している。金銭管理については、明細書に領収書を添付して郵送にて報告している。		金銭管理状況については郵送で報告しているため、ご家族の確認の証跡は残らない。ホームでの現金確認日と併せて発送日を記録しておくことで、より確実な管理に努めていただきたい。
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	法人でアンケート調査を行っているほか、来訪時や電話連絡の際に意見等を聴く機会を設け、何でも言えるような関係作りに努めている。出された意見や要望は、職員全員で検討して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	各ユニット毎に職員を固定化しており、離職や異動も少ないため、利用者は馴染みの職員による支援が継続して受けられる体制である。新しい職員が入職した場合は、しばらく日勤を行った後に夜勤を組み、初めのうちは先輩職員が同行し指導している。		
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	年間計画に基づいてホーム内および法人全体の研修が実施されており、外部研修も含めて、職員は偏ることなく積極的に参加している。テーマ別の勉強会は、職員が担当して資料を準備するなど、働きながら資質の向上を図る仕組みが整っている。		
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に加入しており、研修会や交流会に参加している。法人関連の事業所との交流は頻繁にあり、勉強会や情報交換等を通じて、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)
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	本人およびご家族が、安心して納得の上でサービスを利用していただけのように、入居前に気軽に立ち寄ってもらっている。また、来訪が難しい場合は管理者が自宅に出向いて、事前の情報に基づいた会話をしながら馴染みの関係作りに努めている。入居後もしばらくは安心して生活できるように、ご家族の面会をお願いする場合もある。		
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	洗濯や調理の下ごしらえ、味付けなど、家庭的な雰囲気の中で職員と利用者が一緒になって家事を行っている。それらが難しい利用者には、鹿児島弁や行事などを教わりながら、介護されるだけの立場に置かず、お互いに支えあう関係作りに努めている。		
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	利用者の思いや暮らし方の希望は、日々の関わりの中で本人が表出しやすいように配慮しながら把握しており、一人ひとりに応じた対応を行っている。また、ご家族等からの情報も得て、全職員で共有している。		
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	利用者およびご家族の意見や要望、気づきノートやケア実施記録からの情報およびかかりつけ医の意見などを取り入れながら、職員間で意見を出し合い個別性のある介護計画を作成している。		
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	定期的な見直しに加え、利用者の状態に変化が生じた場合や、毎月末に実施記録の状況を把握して見直しが必要と判断した場合は、現状に合わせた新たな計画作成を行っている。		

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	病院受診時の同行や外出、外泊の介助を行っている。 訪問理美容の利用支援も行っている。		
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	入居時に本人およびご家族が希望されるかかりつけ医を確認し、受診を支援している。訪問診療を受けている方もあり、医療機関と連携して適切な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	重度化した場合や終末期のあり方については、早い段階から医師同席の上で対応を確認している。状態が変わるたびに繰り返し話し合いを行い、関係者全員で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	日々の関わりの中で、一人ひとりのプライドやプライバシーに配慮しながら対応している。個人情報の取り扱いについての指導が徹底しており、個人情報使用同意書や実習受け入れ同意書も整備している。		
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、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	食事とおやつの時間だけは決まっているが、その日の過ごし方は一人ひとりのペースや希望に沿って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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	調理や盛り付け、片付けなどを職員と一緒にを行い、身体状況により行うことが難しい方は、労をねぎらう言葉を掛け合ったりしている。利用者と職員が同じテーブルを囲んで、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しんでいる。		
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	入浴日は基本的に週3回設けているが、利用者の希望に合わせて入浴を楽しめるように、柔軟に対応している。拒否気味の方には一番風呂を勧めるなど、工夫しながら支援している。		
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	散歩や歌、読経、読書、計算ゲーム、洗濯物たたみなど、利用者の生活習慣や特技を活かして、張り合いや喜びのある毎日を過ごせ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	利用者の希望に応じて公園を散歩したり、職員が銀行に出かける時に声かけするなどして一緒に外出している。ご家族と一緒に出かける方もある。		
(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、玄関は施錠しておらず、外出される様子があれば、見守りながらさりげなく同行している。		
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	年2回、夜間想定消防避難訓練を行っている。近隣の法人関連事業所と、緊急時の協力体制ができている。		地域の方々を含めた協力体制が築けるように、運営推進会議等の場で積極的に働きかけていただきたい。

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)
(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	食事および水分摂取量は観察ノートに記録し、職員間で情報を共有している。管理栄養士により栄養バランスがチェックされ、状態に合わせた食事形態への対応や、水分量が少なめの利用者には他の飲み物で補うなど、個々に応じて柔軟に支援している。		
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、アプローチには季節の草花が植えられ、フロアや廊下には、季節感のある花や掲示物がさりげなく飾られている。明るい光が差し込む広々としたホールには、ピアノや畳のスペースもあり、利用者は、思い思いに居心地よく過ごしている。		
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	ベッドやダンス、洗面台が備え付けとなっている。それぞれの居室には、馴染みの小物やソファが持ち込まれており、安心して居心地よく過ごせるように配慮されている。		