

# 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	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
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
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
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	4670300864
法人名	有限会社 うへの福祉会
事業所名	グループホーム うへの
訪問調査日	平成21年10月21日
評価確定日	平成22年1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 平成21年11月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4670300864
法人名	有限会社 うへの福祉会
事業所名	グループホーム うへの
所在地	鹿児島県鹿屋市上野町5200番地1 (電話) 0994 - 40 - 3181

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21年10月21日	評価確定日	平成22年1月6日

## 【情報提供票より】(21年9月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 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	15 人	常勤	12 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 13.5 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)	24,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費1日300円 寝具1日70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(9月25日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	6 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 83.4 歳	最低	62 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	井上病院・小倉記念病院・中原歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鹿屋市郊外の静かな住宅地に建てられているこのホームは広い敷地で飼われている二頭のポニーが出迎えてくれる。運営者、管理者は高齢者福祉に長年携わってきており、現場の経験を活かして利用者が安全に安心して長く居られるホームを目指し、日々取り組んでいる。職員も利用者「ここが自分の家」と思ってもらえるように接することを心がけ利用者向き合っている。建物はテラスを広く取り、天候に関わらず利用者が安全に外気浴や夕涼みなどが楽しめるように配慮され、開放的である。また、併設のデイサービスのテラスに作られた足湯や広い浴室の温泉利用も利用者大変喜ばれている。地域との関わりも子どもたちのラジオ体操の場としての開放や、ホームの夏祭りに地域の方々を招待したり、地域の夏祭りや運動会に出かけるなど出向くだけでなく、来てもらうことでも積極的に交流を深めている。職員育成にも力を入れており、ホーム内で研修チームを設けるなど職員の意識向上につなげ、自己研鑽意欲が伺える。今後は更に地域に密着したグループホーム運営と質の高いサービスの提供が期待できるホームである。

## 【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)
	前回の評価で引き続き取り組みを期待したい項目についてはホーム内に研修チームを設けるなど、勉強会の機会を増やし、職員の資質向上に努めている。重度化や終末期に向けた方針の共有については職員は方針を共有しており、今後は文書化した指針の作成にとりかかることを引き続き検討中である。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員が取り組むことにより意義のある自己評価となるので全員で取り組んでいる。また、全職員で取り組むことにより、気づきあい、ケアの見直しなどサービスの質の向上に活かしている。外部評価の結果は家族に配布し、運営推進会議でも報告している。
重点項目	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)
	2ヵ月ごとに運営推進会議を開いている。町内会長、民生委員、家族代表、行政などの理解と協力体制のもと行われている。ホームでの夏祭りの出演者(ボランティア団体など)の手配や情報をもらうなどホームのサービス向上に活かしている。今後は職員の参加も検討中である。
重点項目	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)
	電話連絡時や面会時、家族会などで意見、要望を表しやすい雰囲気づくりに留意している。出された意見、要望は毎月のケース会議で話し合いの場を設け、職員全員で改善策を話し合い運営に反映させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域のお祭りや敬老会、運動会などに利用者とともに積極的に参加している。また、ホームの敷地を夏休みの子どもたちのラジオ体操の場として開放したり、小学生や高校生のボランティア学習の受け入れもしている。ホームでの夏祭りに地域の方々も招待し、交流を深めている。今後は災害時などに地域の独居高齢者の受け入れも検討しており、町内会にて話し合っている。

## 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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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の意義を確認し、事業所と地域との交流の重要性をうたった理念を作り上げている。		
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	理念はホール、職員トイレにも掲示し、毎週月曜日の朝礼時やイベント時に唱和し確認し合っている。また、利用者も一緒に理念を唱和している。		
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	地域のお祭りや敬老会、運動会などに利用者とともに積極的に参加している。また、ホームの敷地を夏休みの子どものラジオ体操の場として開放したり、小学生や高校生のボランティア学習の受け入れもしている。ホームでの夏祭りに地域の方々も招待し、交流を深めている。今後は災害時などに地域の独居高齢者の受け入れも検討しており、町内会にて話し合っている。		
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	職員が取り組むことにより意義のある自己評価となるので全員で取り組んでいる。また、全職員で取り組むことにより、気づきあい、ケアの見直しなどサービスの質の向上に活かしている。外部評価の結果は家族に配布し、運営推進会議でも報告している。		
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	2ヵ月ごとに運営推進会議を開いている。町内会長、民生委員、家族代表、行政などの理解と協力体制のもと行われている。ホームでの夏祭りの出演者(ボランティア団体など)の手配や情報をもらうなど、ホームのサービス向上に活かしている。今後は職員の参加も検討中である。		

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)
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	介護サービスについての相談や指導を受けたりと機会を捉えて連携をとるように努めている。		
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	毎月1回ホーム便りを発行し、日頃の暮らしぶりや行事のお知らせなど掲載している。また、面会時や電話にて金銭報告や状況報告を行っている。状態変化時は随時電話をしている。新規採用職員は面会時に紹介している。		
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	電話連絡時や面会時、家族会などで意見、要望をしやすい雰囲気づくりに留意している。出された意見、要望は毎月のケース会議で話し合いの場を設け、職員全員で改善策を話し合い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	運営者、管理者はなじみの関係の大切さを理解しており、基本的には法人内の異動はしない方針である。新規採用職員は先輩の職員と勤務を組んで、なじみの関係作りに努めている。また、夜勤に入る際も数回は2名体制で組み、利用者に配慮している。		
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	運営者、管理者は職員の育成の必要性を理解し、外部研修への参加を促し、資格取得の支援も行っている。外部研修参加者は復命研修を行い、全職員が知識を共有している。また、ホーム内で5つの委員会を設け、全職員に役割を持たせ取り組むことで職員の意識向上に結び付けている。研修チームは月2回勉強会を開催している。		
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	おおすみ地区連絡協議会に職員は交代で参加し、研修や職員同士の交流の機会となっている。相互見学もあり、今後は職員の交換研修も検討中である。		

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)
<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>本人、家族に見学に来てもらい、納得してから入居してもらっている。居室が空いていれば体験入所も可能である。また、隣接する通所介護事業所の利用者が入居になることもあり、すでに職員と顔なじみの関係ができていることもある。</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</p>	<p>職員は利用者を介護されるのみの立場に置かず、煮しめ、そばうち、団子作り、干し大根、らっきょうや梅干し漬け、つるし柿などの作り方を教わり、ともに支え合う関係を築くように努めている。また、会話に心がけ、語り合うことを忘れずに、生活を共有しているという意識の中でケアを行っている。</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>日々の関わりの中で常に声をかけ、ことばや表情から把握に努めている。家族からの情報やケース会議などで現状を把握し、利用者の意見をプランに取り入れ本人本位に検討している。</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>面会時に聞いた本人、家族の意見や要望、職員の意見、主治医からの情報などを基に個別の介護計画を作成している。また、ケアプランに対してのサービス内容を個別の表にし、毎日チェックするようにしている。</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>ケース会議で毎月モニタリングを行い、期間に応じて見直しを行っている。期間前でも入退院後や状態変化時はその都度、本人、家族の意向を聞き、計画の見直しを行っている。</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	病院受診や墓参り、理美容院の送迎など、本人、家族の状況に応じて柔軟に支援している。		
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	本人や家族の希望するかかりつけ医の受診が継続できるように支援している。往診もあり、かかりつけ医とホームは連携を常にとっている。		
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	重度化や終末期については家族やかかりつけ医と話し合いを持ち、方針を共有している。職員も勉強会を開きよりよい支援が出来るように努めている。		重度化に伴い、事業所が対応し得る最大の支援についての対応指針を職員全員で話し合い作成するとともに、家族にも再度説明を行い、意思確認書や同意書などによって記録に残すことを検討されたい。
. 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	一人ひとりのプライバシーの確保については個々に合わせた声かけやさりげない言葉かけなどを心がけている。職員会議でも接遇やマナーについての勉強会を行い、常に職員間で確認している。個人情報の取り扱いについては入職時に職員誓約書もっており、ホーム便りなどの写真掲載についても本人、家族の承諾を得ている。		
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	1日の流れはあるが、体調や希望に合わせた暮らしや可能な限り本人ペースの生活が送れるように支援している。		

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	利用者一人ひとりの力に合わせて食事の準備、後片付けなど職員とともに行うなど、力を発揮する場面を作っている。また、ときにはお弁当箱に詰めて気分を変えたり、外食に出かけるなど食事を楽しむ工夫をしている。月1回喫茶コーナーも開かれ、飲み物や手作りケーキで喫茶店の雰囲気を味わってもらっている。		
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	基本的には週3回の入浴となっているが、希望があれば毎日の入浴も可能である。入浴の順番を変えたりして不公平のないように配慮したり、声かけを工夫したりして入浴が楽しいものになるように支援している。併設のデイサービスの温泉の利用や足湯は利用者にも好評で回数を増やすことも検討中である。		
(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	食事の準備や片づけなどの場面作りや、ホームでの書道教室、生け花教室、音楽教室とレクリエーションの一環ではあるが利用者の楽しみごととなっている。中でも音楽教室は利用者が一番盛り上がる教室である。また、外食や花見、遠足など気晴らしの支援も行っている。		
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	外気浴、散歩、買い物などこれまでの生活習慣を大切にし外出の機会を設けている。また、庭でポニーを飼っており、ポニーを見るために居室から出る機会も多くなり、外でのお茶飲みなども楽しんでいる。		
(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	運営者、職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解しており、外出傾向のある利用者を把握し、職員は常に目の届く範囲にいるようにしている。戸外に出た場合は見守り、転倒の危険性がある場合はさりげなく付き添っている。日中は居室の窓も含め、出来るだけオープンにして開放的な環境作りに努めている。		
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2回消防署との合同避難訓練を行っている。職員に消防分団員もあり、協力がもらえる体制と話し合いがなされている。また、町内会の総会でも地域の方々に協力の呼びかけを行っており、地域住民の理解を得ている。災害時の備蓄もカセットコンロの準備や数日間の水と食料が確保されている。		

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	利用者の嚥下機能の状態を把握し、食事を無理なく食べることができるように工夫している。また、毎食の摂取量や飲水量を日報に記録し、毎月体重測定を行い、職員全員が利用者の状況を共有するようにしている。栄養バランスについては定期的に栄養士のアドバイスを受けている。		
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	ホーム内を常に清潔にするよう心がけ、毎朝、手すりなどはハイターで拭き、感染予防に努めている。天窓で換気を良くし、冬場の乾燥対策としては洗濯物をかけて工夫している。共用空間のリビングには、テレビの前には座り心地のよさそうなソファがあり、たたみのコーナーにはコタツがおかれ、利用者が居心地良く過ごせるように配慮している。		
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	茶ダンス、椅子、タンス、ラジオ、家族の写真などが飾られ、その人らしい居室であり、居心地良く過ごせるように工夫している。また、出窓は障子で落ち着いた家庭的な雰囲気がある。		