

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
合計	30

事業所番号	4670300690
法人名	社会福祉法人 舞鶴会
事業所名	グループホーム まいづる
訪問調査日	平成21年11月10日
評価確定日	平成21年12月29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せん。
 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20日

【評価実施概要】

事業所番号	4670300690
法人名	社会福祉法人 舞鶴会
事業所名	グループホーム まいづる
所在地	鹿児島県鹿屋市大手町10番6号 (電話) 0994 - 52 - 1666

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11月10日	評価確定日	平成21年12月29日

【情報提供票より】(21年11月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	3 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 9.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	6 階建ての 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)	12,000 ~ 15,000円	その他の経費(月額)	12,000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	800	円	

(4) 利用者の概要(11月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	0 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 80.4 歳	最低	57 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	桜ヶ丘病院 つじはた歯科医院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは利便性に富んだ市の繁華街に位置し、デイサービスセンター(1階)の2階に併設されている。運営推進会議が充実しており、災害対策、見守りの協力など地域の資源を活かしたサービスにつなげている。管理者、計画作成担当者のコンビネーションも良く、職員も生き生きとした表情で勤務している。職員の明るさ、チームワークが運営にも反映され、ホーム中に利用者、職員の笑いが溢れている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回評価はコメントのみで改善点の指摘は無い。利用者が社会との接点を少しでも多くもてるよう、努力している。</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>職員全員で自己評価を行っている。事前に自己評価項目に目を通し、職員会議で意見をまとめ、管理者が記入している。評価の結果は運営推進会議、家族、行政に報告しサービス向上に活かしている。</p>
重点項目	<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>利用者、家族代表(交代制)、民生委員、町内会長、行政関係者、地域商店街の住民、他のグループホームの職員などと、幅広い分野の参加を貰い、活発な意見交換の場になっている。災害対策についての話し合い、見守りの協力など地域の資源を活かしたサービスにつなげている。</p>
重点項目	<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>重要事項説明書に事業所窓口、第3者委員を明記している。年2回の家族会、運営推進会議や面会時に出された意見、要望は職員会議において話し合い、運営に反映させている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>近隣の施設を訪問したり、買い物の際に挨拶や会話を楽しんでいる。町内会に加入し、お月見会や夏祭り、生き生きサロンに参加している。中学生の職場体験の受け入れや幼稚園児、保育園児、通所介護利用者、職員の子ども達が訪問し、交流ができています。</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 (すでに取組んでいることも含む)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	住み慣れた地で地域の方々との交流を持ちながら、安心して過ごせるよう利用者への柔軟な対応を求めた事業所独自の理念をつくりあげている。		
	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	玄関、事務所、ホールに提示し、毎日始業前に理念を読み上げ、実践に向けて日々取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	近隣の施設を訪問したり、散歩、買い物の際に挨拶や会話を楽しんでいる。町内会に加入し、お月見会や夏祭り、生き生きサロンに参加している。中学生の職場体験の受け入れや、幼稚園児、保育園児、通所介護利用者、職員の子供たちが訪問し交流ができています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	職員全員で自己評価を行っている。事前に自己評価項目に目を通してもらい、時間をおいて職員会議の中で意見を出し、管理者がまとめている。評価の結果は運営推進会議、家族、行政に報告しサービス向上に活かしている。		
	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	利用者、家族代表(交代制)、民生委員、町内会長、行政関係者、地域商店街の住民、他のグループホームの職員と、多数の参加をもらい、活発な会議になっている。火災についての危険要因の情報や通報システムの取り扱いの知識など、会議で意義ある意見を貰い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	市の担当者と連絡を取り合い、情報交換をしている。鹿屋市北部地区地域包括支援センターと地区のグループホームが集まり、情報交換や勉強会を開催している。		
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	毎月のホーム便りの中に利用者個々の日々の様子、家族に伝えたい事を記し、報告している。健康状態については、訪問時や電話で報告している。金銭管理は毎月、領収書を添え、残金の報告をしている。職員異動はホーム便りで紹介している。面会また個別の手紙を通じ、家族との関係が途切れないように努めている。		
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	重要事項説明書に事業所内窓口と行政窓口、第三者委員を明記している。年2回の家族会、運営推進委員会や面会時に聞き出すように努めている。出された意見、要望は職員会議において話し合い、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	なじみの職員による支援が受けられるように配慮している。離職がやむを得ない場合はその時期や引継ぎの面で最善の努力をし、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	研修計画を作成し、外部研修は経験や必要性に応じて参加している。外部研修は報告書の提出とともに職員会議で発表し、共有化を図っている。月1回、内部研修も実施し、職員の意識向上と自己研鑽意欲を高め、レベルアップに繋げている。職員の資格取得に向けた支援も行っている。		
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	近隣のグループホームと利用者を含めた相互訪問やお互いの運営推進会議、行事に参加している。大隅地区のグループホーム連絡協議会に加入し、地域包括センター職員を通して情報提供や他グループホームとの交流会を通じてサービスの質、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 (すでに取り組んでいることも含む)
. 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	<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・家族が納得できるよう入居前に施設の見学をすすめている。必要に応じ自宅訪問し、時間をかけて話を聴き、不安なことや要求を理解した上で利用者を受け入れている。徐々になじめるよう、家族と相談しながら継続的な支援のために努力している。体験入所も可能である。</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>創作活動に職員とともに取り組んだり、煮しめの作り方を教えてもらったり、個々の得意分野を見つけ、家族、職員が共有することで喜びや楽しみがもてるよう取り組んでいる。</p>		
. 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	<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>利用者の大半が思いや意向を言葉に表現できている。担当者が個別に利用者と密に関わりをもち、個別のサービス提供に努めている。</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>本人、家族の意向、職員の意見・情報を職員会議で話し合い、本人本位の介護計画を作成している。</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>毎日のケアプラン計画実施表や毎月の職員会議などで状況確認している。状況の変化に応じて本人、家族、職員などの意見を反映した介護計画の見直し、作成を随時行っている。</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	本人や家族の状況に応じて受診同行や外出支援をしている。入院先へ訪ねていくなど、早期退院へ結び付けている。		
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	入居前のかかりつけ医により継続した医療援助を行っている。基本的には家族同行の受診である。ホームでの様子や血圧などの記録をコピーして家族に持参してもらっている。家族が同行できないときは職員が対応している。		
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	医療連携や看護師がいないことを入居時、説明している。終末期に向けて日頃より家族の気持ちを大切に、主治医にも相談しながら話し合いを行い、安心して終末期を過ごせるよう支援している。		段階的な話し合いは十分できているが、全職員の共通意識を確実なものにする為に重度化や終末期に向けたホームの指針を明記する取り組みが期待される。
. 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	接遇研修を実施、ミーティングで話し合うなど、職員の意識向上を図っている。ホーム便りの写真掲載も家族の同意を得ている。職員採用時の誓約書もとっている。		
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	本人が決定できる声掛けを行い、本人の意思を大切にしている。1日の流れはあるが利用者一人ひとりのペースを大切に支援している。		

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	利用者とともに旬のもの、嗜好に沿って1週間分の献立を作成している。食事時間はテレビを消し、大きな同じテーブルを囲んで職員も一緒に会話を楽しみながら時間をかけて笑いあり、和やかな食事風景である。		
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	週3回の入浴日を決めているが、一人ひとりの希望に応じて支援している。デイサービス(1階)のお風呂を利用することもある。年1~2回家族風呂を貸切って食事つき温泉を楽しむこともある。		
(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	洗濯物たたみ、洗濯物干し、タオル交換係り、お花の水やり、お茶入れ、片付けなど役割を発揮する場面を提供したり、花見、温泉、イベント参加、家族への電話や手紙のやり取りなど楽しみごと、気晴らしの支援を行っている。		
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	天気や本人の体調・気分に応じて街中の散歩や買い物、ドライブに出かけ、季節感を感じてもらえるよう支援している。また、近くの映画館やショッピングセンターのテラスで日光浴を楽しみながら気分転換を図っている。		
(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	施錠することなく過ごすことが出来るように安全面に配慮しながら職員の見守りを重視している。近隣者が理解し、見守ってくれる関係ができています。居室にやむを得ず鍵をかける必要時には家族の同意を得ている。		
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	消防署の協力を得て夜間想定避難訓練、通報訓練ができています。町内会長が緊急連絡網に入っており地域の協力体制も出来ています。災害時の備蓄もある。		

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)
(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	本部の栄養士や主治医から指導・助言をもらいながら支援している。食事量は一人ひとりの希望や状態に合わせて対応している。月1回体重測定を行っている。		
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	台所から直接リビングが見渡せ、利用者の様子がよく分かる設計になっている。リビングにも大きい丸テーブルを中心に、ソファや椅子の置き方など居心地よく過ごせるよう工夫している。温・湿度計を設置、換気も行っている。季節の草花を摘んできてホールに飾り、季節感を取り入れている。トイレも広く介助しやすい作りになっている。		
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	洗面台、ベッドの備え付け以外は持ち込みが何でも可能である。思い思いのものを持ち込み、個性が感じられる部屋になっている。布団、シーツも利用者の好みのもを使用している。状況に応じて畳部屋にもできる。毎朝の換気や温・湿度計にも注意を払い、本人が居心地よく過ごせるよう工夫をしている。		