

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
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	鹿児島県指定 第4690100047号
法人名	有限会社 ピースアンドハーモニー
事業所名	グループホーム ローズタウン
訪問調査日	平成 21 年 11 月 30 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 26 日
評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構

○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12月2日

【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県指定 第4690100047号		
法人名	有限会社 ピースアンドハーモニー		
事業所名	グループホーム ローズタウン		
所在地	鹿児島県 鹿児島市 下荒田2丁目 1番16号 (電話) 099-284-1582		
評価機関名	NPO法人 自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構		
所在地	鹿児島市 星ヶ峯4丁目 2番6号		
訪問調査日	平成21年11月30日	評価確定日	平成21年12月26日

【情報提供票より】 (平成21年10月19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 30 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13人 非常勤3人 常勤換算14.6人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4階建ての 2～3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)	33,000円	その他の経費(月額)	15,000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	
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 (10月19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	1名			
要介護3	11名	要介護4	3名			
要介護5	0名	要支援2	0名			
年齢	平均	87.2歳	最低	78歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	有馬胃腸科外科医院	竹迫歯科医院
---------	-----------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鹿児島市中心街の電車通りに面した4階建てビルの2・3階部分にある都市型のホームで、通所介護や居宅介護支援事業が併設されている。地域行事に参加したり、4階の交流室を地域に開放したり、ふれあいコンサートや介護教室も開催している。認知症の冊子を作成して地域に配布している。職場体験・ボランティアの受け入れや同業者の見学の受け入れも行っている。職員は、常に利用者中心のケアに取り組んでおり、家族との信頼関係も厚く、コミュニケーションをとりながら、更なるサービスの質向上に取り組んでいる。利用者は、明るく清潔感のあるリビングでくつろぎながら、ゆっくりとした日々を楽しんでいる。

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	地域密着型サービスとしての理念は、管理者・職員で話し合いを行い、事業所独自の理念を作り上げて、日々のケアに取り組んでおり、改善されている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組みや状況(関連事項:外部4)
	全職員で自己評価を行ない、具体的な改善に向けて検討し、充実したケアへの取り組みがなされている。
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)
	会議は地域の代表や職員も一緒に参加して定期的に行っている。ホームの状況報告を行ったり、意見をもらったり、家族会、外部評価の内容も伝えたりして、サービスの向上に努めている。
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)
	日ごろより家族とのコミュニケーションに努めている。アンケートを行ったり、家族会で意見や要望があった時には、話し合いを行ない、それらを運営に活かしている。
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)
重点項目④	町内会に加入し、十五夜・すこやか祭・六月灯等の地域行事に参加している。中学校運動会の見学や体験学習の受け入れ・4階の交流室を地域に開放したり、ふれあいコンサートや介護教室も開いている。認知症についての冊子を作成し地域に配布して喜ばれている。

2. 評価結果（詳細）

外部 評価	自己 評価	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 したい項目)	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	全職員で話し合いを行ない、地域密着型のホームとして独自の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	管理者や職員は、理念を共有し、申し送り時などに唱和し、理念の実践に向けて、日々のケアに取り組んでいる。		
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、十五夜・すこやか祭・六月灯等の地域行事に参加している。中学校運動会の見学や体験学習の受け入れ・4階の交流室を地域に開放・ふれあいコンサートを行っている。認知症の冊子を作成して地域に配布したり、介護教室も開いている。		
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	評価の意義をふまえて、全職員で自己評価を行い、具体的な改善に向けての話し合いも行なっている。		
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	会議は定期的に行っている。地域の代表や職員も一緒に参加して、ホームの状況報告や家族会での意見・要望を聞いたり、外部評価の結果報告をしたりして、意見や要望等をサービスの向上に活かしている。		


外部評価	自己評価	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項目)	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	市の担当者へ介護保険や介護相談で、連絡を取りながらサービスの向上に取り組んでいる。介護相談員の受け入れも行っている。		
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、家族へホーム便りや金銭出納帳のコピーを送布している。家族の面会時には必ず報告している。健康状態についても報告している。		
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	日ごろより家族とのコミュニケーションに努め、アンケートを行ったり、家族会で意見や要望を聞き、職員で話し合いを行ない、それを運営に活かしている。		
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	職員の異動や離職が少なくなるよう配慮している。馴染みの関係を大切にしながら、利用者のダメージがないように工夫している。		
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	年間研修計画や新人職員の研修計画を作成している。毎月施設内の研修を行い、段階に応じた研修も行っている。資格取得希望の職員に対しても応援や協力をしている。		
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	市のグループホーム協議会に参加しており、情報交換を行っている。他のホームの職員が見学に来ている。勉強会をしたり情報交換も行って、サービスの質向上に活かしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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 本人が安心して、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	入所希望者には、必ず居所に訪問し懇談している。またホームを見学するなど、利用者・家族に安心して納得してもらってからサービスを開始している。		
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	職員は利用者から励ましや優しい言葉をかけてもらったりして、共に家族的な支えあう関係を大切にしている。		
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	利用者の何気ない会話や顔の表情・態度から、希望や意向を把握している。困難な場合は、家族に聞いたり、本人本位に検討している。		
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し続ける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	本人や家族・職員等で、話し合いを行ないながら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	介護計画の期間に応じて計画を見直している。必要時は、担当者会議を行い検討して変更している。また状態変化時は、その都度現状に応じた計画を作成している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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 ^の 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	墓参りや自宅訪問・外食・通院介助等の支援をしており、事業所の多機能性を活かした取り組みを行っている。		
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	本人や家族が希望するかかりつけ医の受診を支援している。また、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	重度化や終末期についてホームとしての方針ができており、同意書をもらっている。また、かかりつけ医と家族・職員は、話し合いを行い、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	職員は、排泄介助や入浴時には、特にプライバシーを損ねないような言葉かけや対応に配慮しケアを行っている。記録の取り扱いにも注意を払っている。職員採用時には、個人情報保護の誓約書を取っている。		
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	本人のペースを大事にしながら、希望にそって散歩のコースやレクリエーション・テレビ・音楽等、支援を行っている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と職員は、一緒に調理の下ごしらえで野菜を切ったり、食事の準備や片付けを行いながら、楽しく会話し、食事を支援している。		
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	入浴の順番や湯の温度を調節し、一人ひとりの希望に合わせた支援を行っている。入浴を嫌がる人には、声をかけるスタッフを交代するなど工夫している。		
(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	散歩や裁縫・レクリエーション・手作り団子等のおやつ作り・仏壇の水かえ・花の水やり等、役割や楽しみごとや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	日常的に買い物や近隣への散歩など、毎日外出している。雨の日は4階の交流室や1階の駐車場を散歩している。行事としては、花見やコスモス見学・そうめん流し・外食等、戸外に出かけられるように支援を行っている。		
(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	職員は、鍵をかけることへの弊害は、十分理解している。都市型のビルの2・3階にホームがあるためインターフォンで対応しているが、利用者は違和感なく過ごしている。		
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	消防署の協力を得て、日中、夜間想定避難訓練を行なっている。地域の方々との協力体制もできている。備蓄も準備されている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	チェック表を使って、一日の食事と水分の把握をしている。利用者の状態に応じて、食べやすい大きさにしたり、カロリーや塩分制限のある方等の食事の工夫も行っている。栄養バランスについては、栄養士にアドバイスをもらっている。		
(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	リビングは、明るく清潔感があり、窓からは桜島が見え、ベランダにはプランターにトマトやピーマン等の野菜や花が植えられて、のんびりとやすらぎのある居心地のよい共用空間となっている。		
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	テレビやぬいぐるみ・写真・観葉植物・ランの花鉢・椅子などの、本人が使い慣れたものや好みのものが置かれ、居心地よく過ごせる工夫がなされている。		

※  は、重点項目。