

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	4670105016
法人名	医療法人 浜友会
事業所名	グループホーム はまゆう
訪問調査日	平成21年12月22日
評価確定日	平成22年2月1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12月25日

【評価実施概要】

事業所番号	4670105016
法人名	医療法人 浜友会
事業所名	グループホーム はまゆう
所在地	鹿児島県鹿児島市喜入町6976番地1 (電話) 0993-45-0099

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12月22日	評価確定日	平成22年2月1日

【情報提供票より】(21年11月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 2 月 17 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 7.6 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り
	1階建ての 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	9,000 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	300 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	円
	または1日当たり 1000 円			

(4) 利用者の概要(11月20日現在)

利用者人数	9 名	男性	名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 89.4 歳	最低 83 歳	最高 97 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人浜友会 浜田病院 鹿児島生協病院 大山歯科
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

喜入住宅街の中心に系列の医院があり、その敷地内に当ホームはある。周囲に駅、郵便局、消防署、駐在所、小学校、喜入支所があり、利便性に富み生活する最適の環境にある。管理者は「様」呼びを推奨、「様」呼びすることにより鹿児島特有の荒い口調が解消され、一呼吸おく間がとれ、優しい言葉使いになり利用者に対する尊厳も保たれる対応になり効果をあげている。運営者もこの地に開業し、四十数年を経過、地元との交流も密で信頼関係も出来ている。職員・利用者もホーム開設当初からの方が多く、なじみの関係が維持されジェスチャー交じりの会話で周囲を和ませ、楽しい雰囲気を保ちながら生活している。職員を育てることに力を入れ、研修も全職員が平等に受講、運営推進会議やグループホーム協議会にも積極的に参加させている。グループホーム多機能性を活かし、利用者の墓参りを支援するなど、利用者の心を癒すケアができてきているホームである。

【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)
	前回、外部評価での改善すべき課題は無かったが常により良いケアを目指し取り組んでいる。
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)
	評価の意義を理解し、全職員で取り組んでいる。結果は運営推進会議・家族会で報告している。玄関に置いて閲覧できるようにもしている。
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)
	2か月に1回自治会長、民生委員、地域包括センター、家族、職員、他の部署の職員、理事長、管理者と多数の参加を得て、ホームの現状報告と地域の情報について意見をもらっている。職員、家族は交代でこれまでに全員が参加している。運営者の認知症についての話や地域の高齢者情報提供の場にもなって地域貢献に繋がっている。
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)
	家族会があり、全家族が参加している。意見箱も設置している。面会時や家族会を利用し気軽に意見が言える雰囲気作りに努めている。出された意見は職員会議で話し合い運営に反映させている。
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)
	自治会に加入、回覧板を利用者とともに届けている。隣接している小学校や住宅周辺を散歩コースにして小学生・地域住民と触れ合っている。職員も勤務前に道路掃除をして近隣交流に努めている。中学生の職場体験受け入れや小学校・喜入地区バザーの見学に行ったり、幼稚園、小学校、地区の運動会にも参加している。運営者が年2回、「生き生き教室」を利用者家族・地域住民を対象に開催している。災害訓練も地域の協力を貰っている。

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 (すでに取り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	○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	グループホームはまゆう独自の理念を職員が想いをこめてつくりあげている。		
	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	理念を玄関、台所、事務所、ホールに掲示し、職員会議・朝礼時に復唱している。重要事項説明書、パンフレット、ホーム便りにも掲載し啓発に努めている。		
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	自治会に加入し、回覧板廻し、地域清掃、地域防火訓練、朝夕の挨拶、お茶飲みなど住民との交流を活発に実施している。夏祭り、敬老会、バザー、運動会の見学(プログラムの中には利用者の出番もある)に行ったり、中学生の職場体験学習や放課後小学生が遊びにきてくれたり、ボランティア活動も受けている。運営者は年2回、「いきいき教室」を地域住民、利用者家族向けに実施、貢献している。		
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	評価の意義を理解し、全職員で取り組んでいる。利用者の身体機能の低下が見られるが、職員は利用者の想いを受け止め質の高い支援に努めている。結果は運営推進会議、家族会でも報告し、玄関にも閲覧できるように置いている。		
	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	定期的開催し、ホームの現状報告と地域情報交換の場にもなっている。職員、家族は交代でこれまでに全員が参加している。運営者の認知症についての話や、自治会長、民生委員との高齢者対応についての情報交換も行い、地域貢献につながる運営推進会議になっている。		

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	運営推進会議への参加や介護保険など随時相談連携を図っている。介護相談員の受け入れもしている。		
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合わせた報告をしている	利用者毎に担当職員を定め、状況報告は面会時や電話でしている。年、2回発行のホーム便りに職員・家族の原稿を掲載し、好評を得ている。家族の原稿には今まで知らなかった情報もありケアサービスに活かされる事もある。金銭管理も定期的に確認、サインを貰っている。新規職員の紹介は面会時や家族会で紹介している。		
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	家族会があり、全家族が参加している。アンケート等も協力的で100%の回収率である。意見箱も設置し、家族の訪問時や家族会などで気軽に意見が貰えるよう会話を努めている。日々のケアの相談が多く、職員会議で話し合い、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	職員の離職は少なく、開設当初からの職員が半数以上おり馴染みの関係ができています。職員が代わる場合、業務の引継ぎをしっかりと行い、職員同士連携を図って利用者へのダメージを防いでいます。		
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	管理者は常勤・非常勤関係なく職員として平等にとらえ、外部研修にも全職員が参加できる体制をとっている。参加者はレポートを提出し、ホーム内職員会議でも発表し、共有化を図っている。法人の研修も月1回、夜勤者以外は全員が参加している。資格手当もあり資格取得の支援もされている。		
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	谷山地区グループホーム連絡協議会に加入している。職員全員が交代で参加し、研修会や交流会で意見交換しながら質の向上を図っている。職員は特技を活かし他のホームに慰問に出向くなど相互訪問もしている。		

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)
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	施設、病院からの入居の場合もホームに来れる方には必ず来てもらうようお願いしている。本人・家族に見学してもらい納得した上での入居になる。在宅からの入居者や帰宅願望の強い方に対しては家族の協力を貰い、自宅訪問しながら徐々になじんでもらうよう支援している。		
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	利用者個々の力(漢字、言葉使い、礼儀作法、地域の歴史など)を、教わりながらともに生活している。言葉使いや態度、表情に注意しながら利用者の想いに沿う支援を心がけ、支えあう関係を築いている。		
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	職員間の観察や傾聴の情報などをカンファレンスや職員会議などで検討し、利用者の状態や想いを共有し適切な支援を実施している。困難な時は家族に協力を貰い、思いや意向の把握に努めている。		
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	これまでの暮らしの把握、現在利用しているサービス担当者、ケアマネジャー、主治医、家族、利用者の意向を含め、職員の意見を反映させた個別の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	定期的に介護計画の見直しをしている。毎月1ヵ月分がわかるチェック表、実践結果、問題点を上げ、モニタリング、評価を実施、検討している。心身の状況に応じ随時、介護計画を見直している。		

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)
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	利用者、家族の意向や状況に応じ、通院支援や自宅訪問、墓参り、理美容院の送迎など外出支援している。医療連携体制を活かし医師や看護師の訪問が受けられる。		
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	利用者のほとんどが入居前からのかかりつけ医で定期受診、往診ができています。必要時専門医受診も行い家族や職員同行を行い情報交換・連携をとっている。		
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	入居時重度化や終末期のホームの対応指針を家族に説明し、同意を貰っている。専門的治療を有する時は医師、看護師、職員、家族で話し合い、入院になるケースが多い。家族会でも再度ホームの指針を説明し納得してもらっている。		
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	接遇についての研修も行い声掛け、言葉使いに注意し、利用者の誇りを傷つけないよう配慮している。ホーム便りの写真掲載の同意書や面会簿も個人情報保護の観点から各自、用紙に記入、投函してもらう方法に改正し、プライバシーの確保の徹底を図っている。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	大まかな一日の流れはあるが利用者の意向や状態に応じて柔軟に、利用者のペースを大切にした支援を心がけている。		

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)
(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	利用者の状態に応じて食材の下ごしらえ、調理、盛り付け等手伝ってもらっている。食材は菜園から取り立ての新鮮な野菜を使用している。食事前、利用者にメニューを読み上げ、美味しく食べられるよう工夫、和やかな食事を楽しんでいる。誕生日には家族を招待し、本人希望のメニューでお祝いしている。時に外食することもある。		
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	浴室消毒乾燥日(毎週水、日曜日)以外は利用者の意向や状況に応じて毎日入浴できる。入浴拒否の利用者には色々工夫し入浴をすすめている。入浴後は「気持ちいい」と、感謝の言葉をもらい、職員はやりがいを感じている。		
(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	年々、役割分担が難しくなりつつあるが塗り絵、カレンダー作り、歌を歌ったりして楽しんでいる。平川動物園、コスモス畑、お茶畑、道の駅への外出、自宅周辺へのドライブ、墓参りなど気晴らしの支援をしている。		
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	日常的に散歩や買い物、ドライブに出かけている。利用者の体調を見ながら支援している。		
(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	日中は鍵をかけない見守り重視で対応、職員は利用者の状態を把握し同行している。隣に駐在所もあり話し合い、協力をもらっている。		
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、夜間想定と夜の時間帯に地震災害避難訓練と火災訓練を実施している。消防署、駐在所、地域住民、法人勤務者、運営者家族の協力をもらっている。地域の災害無線も取り付けている。毎月1回安全対策会議でAEDを使用、実演している。		

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	月1回の体重測定と食事量、水分量を毎日チェックし、個々の状態把握に努め、身体状況によっては食事形態も考慮している。法人の栄養士が旬のものを取り入れた献立を作成し、栄養バランスも確保されている。ホームの敷地内で取れた無農薬野菜を食材にしたり、国産のものを使用し、安心して食べられるよう工夫している。		
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	畳部分も含めた広いリビングを中心に周りを居室が囲んだ構造になっている。花や作品で季節感を、台所やリビングから見える菜園などから生活感を感じ取れるよう工夫している。換気器具、室温計、加湿器を取り付け、温度調節や音・光にも配慮している。		
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	居室にあるものすべてが持ち込みでベッド、寝具、ダンス、仏壇、ちゃぶ台、テレビ、お茶セット、冷蔵庫、鏡台、家族の写真、記念日に撮った本人のウェディングドレス姿写真などがあり利用者の個性や生活感がにじみ出た居室になっている。		