

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	4670103920
法人名	社会福祉法人 陵風会
事業所名	グループホーム 西谷山
訪問調査日	平成22年2月22日
評価確定日	平成22年3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22年3月10日

【評価実施概要】

事業所番号	4670103920
法人名	社会福祉法人 陵風会
事業所名	グループホーム 西谷山
所在地	鹿児島県鹿児島市上福元町5604番地 (電話) 099-260-1343

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22年2月22日	評価確定日	平成22年3月29日

【情報提供票より】(22年1月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 7 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	13.44 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	水道光熱費 9,000円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(70,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
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(1月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	14 名
要介護1	6 名	要介護2	3 名	
要介護3	4 名	要介護4	2 名	
要介護5	2 名	要支援2		
年齢	平均 85.5 歳	最低 79 歳	最高 96 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中山クリニック・桑畑歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

谷山郊外の新興住宅地に違和感なく建つホームである。利用者を第一に考え、安全を念頭に利用者にも一日でも多く笑顔で過ごしてほしいとの思いで日々支援している。職員のチームワークも良く、職員主体の業務がやりがいにもつながり意欲を持って働けるホームである。開設当初からの職員も多く、利用者、家族との信頼関係が構築されている。ホームの雰囲気も明るくにぎやかで、利用者は居室に閉じこもることなく自然とホールに集まり、食卓で日記を書く利用者やテレビに興じる利用者、職員とともに日常の家事をする利用者など思い思いに時を過ごしている。開設6年目になるが管理者、職員は目標をしっかりと持ち、実現に向けて取り組む前向きな姿勢に今後も質の高いサービスの提供と、地域密着型として更なる地域との交流が大いに期待できるグループホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>運営推進会議については本年度より定期的に開催し、ホームの状況報告、意見交換などを行っている。</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>自己の評価と日々の業務を振り返る良い機会と捉えている。職員一人ひとりが考えて記入し、その後ユニットごとに結果をまとめている。外部評価の結果は家族に配布し、今回より運営推進会議でも報告することとしている。</p>
重点項目②	<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>民生委員、家族代表、利用者代表、行政職員などの参加を得て2ヵ月に1回開催している。ホームの現状報告や行事報告、出席者からの意見や助言などが出され運営に活かしている。</p>
重点項目③	<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>重要事項説明書に苦情、相談窓口を明記している。家族の訪問時を利用して相談しやすい環境作りを心がけ、家族会時にも意見などを引き出すようにしている。また、出された意見、要望は職員全員で話し合っ解決を図っている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>小学生の学習訪問や中学生の職場体験学習の受け入れ、谷山ふるさと祭りの見学、また、町内会に加入して地域行事の十五夜に参加するなど地域との交流に努めている。</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					
		○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	理念は開設時に職員の意見を集約して作成した。地域密着型サービスとして地域でその人らしく暮らすことの重要性をうたったものである。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	理念は玄関・ホールと事務所内に掲示している。毎朝、朝礼時に唱和し、日々のケアの指針として確認している。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	小学生の学習訪問や中学生の職場体験学習の受け入れ、谷山ふるさと祭りの見学、また、町内会に加入して地域行事の十五夜に参加するなど地域との交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	自己の評価と日々の業務を振り返る良い機会と捉えている。職員一人ひとりが考えて記入し、その後ユニットごとにまとめた。外部評価の結果は家族に配布し、今回より運営推進会議でも報告することとしている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	民生委員、家族代表、利用者代表、行政職員などの参加を得て2か月に1回開催している。ホームの現状報告や行事報告、出席者からの意見や助言などが出され運営に活かしている。		

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助言をもらうなど機会を捉えては連携をとるように努めている。また、開設当初より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あわせた報告をしている	毎月のホーム便りで行事報告、案内など行い、面会時に金銭管理と状況を報告している。職員の紹介なども面会時に行っている。		
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	重要事項説明書に苦情、相談窓口を明記している。家族の訪問時を利用して相談しやすい環境作りを心がけ、家族会時にも意見などを引き出すようにしている。また、出された意見、要望は職員全員で話し合って解決を図っている。		
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重要性を認識しており、法人内異動は行わないようにしている。職員のコミュニケーションがとれており離職が少なく、利用者とのなじみの関係が構築されている。		
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	職員育成の必要性を理解し、常勤、非常勤に関わらず、外部研修の受講を促している。受講後は職員会議にて研修報告をしている。年間研修計画を作成しホーム内研修は毎月行っている。また、資格取得の支援もしている。		
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	谷山地区のグループホーム連絡協議会に加入し、常勤、非常勤問わず職員は研修などに参加して他事業所との交流や情報交換に努めている。また、相互訪問もあり、職員は個々で見学にも行き、ともにサービスの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	入居前に本人、家族と面談し希望や意向を聞いている。可能な限り本人に見学に来てもらいホームの雰囲気などをみてもらって納得して入居してもらうようにしている。体験入所も可能で、住んでみて本人が納得したうえで入居に至るように工夫している。		
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	職員は利用者を介護されるのみの立場に置かず、利用者から人生の先輩として学ぶことも多く、干し柿作りのアドバイスや方言、行事、ならわしについて教わるなどともに支え合う関係を築いている。また、戸外レクリエーションから帰ってきて「楽しかった」と言われたり、これまで出来なかったことが出来ると職員もうれしくなるなど喜怒哀楽をともにしている。		
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	日常生活の中で、言動や表情から一人ひとりの思いや意向を把握するようにしている。また、意思を伝えることが困難な利用者は家族からの情報をもとにしたり、場面作りやこちらからの投げかけなどで意向の把握に努め、本人本位に検討して支援している。		
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	本人、家族の思いや要望、職員の意見、主治医の指示などを基にして話し合いながら本人本位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	2ヵ月ごとの見直しを行っている。日々の申し送りやカンファレンスなどで状況把握に努め、変化があれば随時見直しを行っている。また、入退院後の見直しもやっている。		

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)
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、お墓参りなど本人、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、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。		
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	本人の状況によりホームでできる最大限の支援を見極め家族医療機関、職員と話し合っ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	一人ひとりのこれまでの歴史を尊重し、声かけに注意し、誇りやプライドを損なわないように心がけている。職員採用時の個人情報保護について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	起床、食事、就寝など体調や希望に合わせた個別のケアで支援を行っている。		

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	利用者一人ひとりの力に合わせて下ごしらえ、片づけ、テーブルふきなどを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、外食にも月1回出かけており、利用者の楽しみのひとつにもなっている。		
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	基本的な入浴日は決めているが本人の希望や状況に応じ柔軟に対応している。		
(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	テーブル拭き、モップかけ、洗濯物たたみなどそれぞれの力を活かした役割の支援を行っている。毎日、日記をつけている利用者や読書好きな利用者もいる。テレビ観賞(のど自慢、時代劇、歌番組など)などの楽しみごとの支援や毎月の外食、戸外レクリエーション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	天気がいい日は散歩や、庭のベンチで外気浴をしている。買い物同行やドライブなどできるだけホームに閉じこもらない生活を支援している。		
(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	管理者、職員は鍵をかけない暮らしの大切さを理解している。玄関にセンサーを設置し、外出が分かるようにしている。常に職員の見守りで居場所を把握しており、安全で自由な暮らしが送れるように支援している。		
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回昼夜間想定で避難訓練を行っている。防災点検も定期的に行っており、非常時の備蓄も準備している。近隣への協力要請もしている。		

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)
(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、水分摂取は記録して職員は個々の状態を把握している。身体状況に応じて食事形態(ミキサー食、減塩食など)を考慮している。栄養バランスは栄養士の作成したものを参考にして献立を決めている。		
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	共用空間は季節を感じさせるような飾り物が置かれ、テレビの前には座り心地のよさそうなソファが置かれている。冬場の乾燥対策として加湿器が置かれ音や光、においなど配慮しており、居心地良く過ごせるよう工夫している。		
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	テレビ、タンス、椅子、仏壇、家族の写真や飾り物など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。		