

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

I. 理念に基づく運営	項目数 <u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	鹿児島県指定 第4670103185号
法人名	医療法人 慈恵会
事業所名	グループホーム ザ テラス 西田橋
訪問調査日	平成 22 年 3 月 18 日
評価確定日	平成 22 年 5 月 10 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22年3月19日

【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県指定 第4670103185号		
法人名	医療法人 慈恵会		
事業所名	グループホーム ザ テラス 西田橋		
所在地	鹿児島県鹿児島市西田一丁目11番地1 (電話) 099-213-0091		
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	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯4四丁目2番6号		
訪問調査日	平成22年3月18日	評価確定日	平成22年5月10日

【情報提供票より】(平成22年2月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 21 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	13 人	常勤 6人	非常勤 7人 常勤換算10.2人

(2) 建物概要

建物構造	RC 造り		
	6階建ての 4～6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)	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(2月25日現在)

利用者人数	15名	男性 1名	女性 14名
要介護1	6名	要介護2	4名
要介護3	1名	要介護4	3名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 85歳	最低 72歳	最高 96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	土橋病院	吉元歯科診療所
---------	------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、鹿児島中央駅や中央郵便局・公園・スーパーが近くにあり、生活の利便性に恵まれている。母体医療機関が近くにあり、医療連携が取れており、健康管理面の支援体制が整っている。職員は利用者の希望を細かく把握し、寄り添って日々のケアを行っている。また、意欲的で資格取得にも取り組んでいる。ボランティアの受け入れや中学生の体験学習、高校・専門学校の実習生の受け入れも行っている。利用者が散歩や買い物時には、地域の方と挨拶を交わしながら会話を楽しんでいる。更に地域との交流を深めるように努めている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	職員を育てる取り組みについては、運営推進会議や職員会で話し合いを行い、研修計画を立てて実施している。災害対策については、夜間を想定しての避難訓練を行っており、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状況(関連項目:外部4)
	全職員で自己評価に取り組み、外部評価の結果報告書を基にして、具体的な改善への取り組みを行っている。
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)
	会議には、利用者の家族は5月や9月の行事の時に参加している。地域の代表や地域包括支援センターの職員等が参加して、ホームの状況や報告を行っている。意見や要望はサービスの向上に活かしている。
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)
	面会時には、家族に気軽に声かけを行いながら、思いや意見を汲み取るようにしている。意見や要望は、職員で話し合いを行い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)
	系列施設の運動会や地域行事の六月灯、町内会の夏祭りに参加して地域との交流を図っている。散歩・買い物時の挨拶や会話を楽しんでいる。ボランティアの受け入れや学生の体験学習の受け入れも行いながら、交流に努めている。

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	地域の中のホームとして、事業所独自の理念を作りあげている。		
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	見やすい場所に掲示しており、全職員が理念を共有していて、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	系列施設の運動会や地域行事の六月灯、夏祭り等に参加して地域との交流を図っている。散歩・買い物時の挨拶や会話を楽しんでいる。ボランティアの受け入れや学生の体験学習の受け入れも行いながら、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					
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	全職員で自己評価に取り組み、外部評価の結果報告書を基に話し合いを行いながら、具体的な改善への取り組みを行っている。		
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	利用者の家族には、5月・9月の行事の時に参加してもらっている。地域住民の代表や地域包括支援センター職員等に参加してもらい、ホームの状況や報告を行っている。話し合いでの意見や要望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	市の窓口に出かけて、相談や連携を取っており、サービスの質向上に活かしている。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方や健康状態、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	定期的に便りや電話で健康状態や暮らし方を報告している。金銭管理は、面会時に通帳を提示しサインをもらっている。		
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	面会時には、家族に気軽に声かけを行い、思いや意見を汲み取るようにしている。意見や要望は、話し合いを行い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	法人内の職員異動はあるが、できるだけ必要最低限に抑えている。新しい職員には、研修期間を設け、利用者の不安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	法人内の研修や勉強会があり、参加している。外部研修は、計画を立て交代で参加している。資格取得者への応援も行っている。		
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	市のグループホーム協議会に加入し、管理者・職員は参加して、他の事業所との交流を図っている。今後さらなる、職員間の見学やネットワーク作りを検討中である。		

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)
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	入居希望者は、本人や家族にホームへ着てもらい、お茶を飲んだりして懇談し、雰囲気や他の利用者と馴染みの関係を築けるように、家族と相談しながら工夫している。		
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	さまざまな生活暦の利用者から、家事や料理・洗濯物たたみ等、利用者から学ぶことや教わることが多い。お互いに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	会話や様子の中から、思いを汲み取るように努めている。困難な場合は、家族や職員と相談したり、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	利用者の健康状態を把握し、家族・主治医・職員と相談し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	2ヶ月毎にモニタリングを行い、6ヶ月毎に見直しを行っている。変化が見られた場合は、現状に合わせて介護計画の変更を行って、個々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	医療連携体制や通院介助、理・美容院、外食、買い物等、本人・家族の状況や要望に合わせて、事業所の多機能性を活かし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	家族・本人の希望するかかりつけ医の支援をしており、定期的を受診している。協力病院に利用者の健康状態を報告し指示を頂くこともある。医療連携体制での、医師や看護師の往診もある。		
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・家族に状態の変化があるごとに説明を行い、主治医と職員で方針を話し合い支援につなげている。		
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、利用者1人ひとりの誇りやプライバシーを損ねないように対応や言葉かけを配慮している。また、事業所内に、個人情報の保護方針、利用目的についての掲示を行っている。記録物は、事務所に保管している。		
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	職員側の決まりや都合を優先する事がないように、朝食・入浴等、できるだけ利用者のペースに合わせて個別性の支援をしている。		

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)
(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	食事の準備や下ごしらえ等を、利用者と職員は一緒に行っている。また、同じテーブルを囲み食事しながら懇談し支援している。		
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	ゆず湯や入浴剤を入れる等、入浴が楽しみなものになるよう支援している。入浴を拒む利用者には、時間や曜日を変更したり、気分転換して声かけをするなど支援している。		
(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	めだかのえさやり・洗濯物たみ・外出等、役割や楽しみごと、気晴らしの支援を利用者の生活歴や一人ひとりの力を発揮してもらえるように支援を行っている。		
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	本人の体調や天気を配慮して、買い物やドライブ・散歩・外食等、できるだけ戸外に出かけ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	日中は玄関の鍵はかけずに、職員間で連携を取りながら自由な暮らしを支援している。外出の時は、さりげなく職員が一緒に行動して、思いを聞き、見守りながら支援を行っている。		
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	定期的に避難訓練を、昼・夜間想定して行っている。母体医療機関が近くにあり、協力体制ができています。町内会にも声かけを行っている。水害時には、地域の避難場所となっている。備蓄は準備されている。		

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	食事量や水分量は個々に把握している。母体医療機関の栄養士に栄養計画書を確認してもらっている。一人ひとりの状態に合わせて食器やスプーン等を工夫して支援を行っている。		
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	玄関や壁に季節の花や貼り絵が飾っており、ベランダにも鉢植えの花々が咲いている。ベランダからの眺めもよく、明るく日当たりが良い。また、6階には畳コーナーがあり、ゆったりとした居心地の良い共用空間である。		
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	鏡台・ドレッサー・椅子・写真・ぬいぐるみ等の馴染みの物が置いてあり、本人が安心して居心地よく過ごせる工夫をしている。		

※  は、重点項目。