

# 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	4670105156
法人名	有限会社 アクティブヒューマンライフ
事業所名	グループホーム 甲突悠暮里
訪問調査日	平成22年3月19日
評価確定日	平成22年5月13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22年3月30日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4670105156
法人名	有限会社 アクティブヒューマンライフ
事業所名	グループホーム 甲突悠暮里
所在地	鹿児島県鹿児島市郡山町68番地 (電話) 099-245-6030

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3月19日	評価確定日	平成22年5月13日

【情報提供票より】( 22 年 1 月 31 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 20 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	8 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 8.6 人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り	
	2 階建ての	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)	25,000 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	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		1000 円	

### (4) 利用者の概要( 1 月 31 日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低	77 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	前島医院・すみれ歯科
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

郡山の市街地にあり、法人は通所介護、小規模多機能ホームを併設して郡山の高齢者福祉を担っている。利用者の思いを大切に、可能な限り思いを叶えられるようにと職員数に余裕を持たせた個別ケアに取り組んでいる。利用者とは将棋、囲碁に興じたり、家族のように二人で散歩を楽しんだり、職員は密な関わりを持ちながらなじみの関係を構築している。また、日々の関わりの中でかけてもらえる利用者からの「ありがとう」のことは職員にとって何よりも励みになっている。「職員が誇りです」と話してくれる管理者の下で職員同志のコミュニケーションも図られ、向上心を持って働けるように支援され、質の高いサービスの提供が利用者の満足に繋がるように日々邁進している。開設して4年が経ち、更に地域に密着したグループホーム運営が期待できるホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	地域密着型理念の作成については職員全員で話し合いグループホーム独自の理念を作成している。評価の意義と活用についても、改善点については職場内研修、ミーティングを利用して職員全員で検討し、改善すべき点については改善に向けて話し合い取り組んでいる。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は職員全員で取り組んだ。評価を通して利用者へのケアのあり方や日々の業務の気付きや振り返りの機会になっている。
重点項目	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)
	町内会役員、民生委員、行政職員などの参加を得て2ヵ月に1回開催している。ホームの状況報告や評価への取り組みについての報告や意見をもらい運営やサービスの向上に活かしている。また、消防署、警察署にも出席してもらい災害時の協力体制についての話し合いも行っている。運営推進会議の議事録は利用者家族にも配布し、会議について認識してもらえるように努めている。
重点項目	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)
	意見箱の設置や重要事項説明書にて苦情相談窓口を明記し、説明している。また、法人で相談解決者を設け、出された意見、要望などに応じられるように体制を整えている。面会時に気軽に意見をもらえるように環境作りに配慮し、時には家族と本人との意向が合わない要望も出るが、関係者全員で充分に話し合っ双方が満足できるような解決策を見出している。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の文化祭に利用者の作品を出展し、見学に行ったり、馬場市に出かけたりしている。また、地域の方々がボランティアで踊りや三味線の披露に来てくれたり、地元の小学生のサマーボランティアとの交流会、中学生の職場体験学習の受け入れなど子ども達との交流にも努めている。ホームでの催し物の案内を回覧板でまわし、地域の方々の参加を促している。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「地域との交流を通じて目標のある生活を組み立てる」と、地域密着型サービスとして地域の中での生活を主とした理念を職員全員で話し合って作成している。更に今年度は日々のケアの目標としての理念の作成に取り組んでいる。		
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	申し送り時、職員会議、ミーティング時に理念を確認し、理念に沿ったケアの実践に向けて取り組んでいる。玄関、事務所に理念を掲示しパンフレットにも明記している。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の文化祭に利用者の作品を出展し、見学に行ったり、馬場市に出かけたりしている。また、地域の方々がボランティアで踊りや三味線の披露に来てくれたり、地域の小学生のサマーボランティアとの交流会、中学生の職場体験学習の受け入れなど子ども達との交流にも努めている。ホームでの催し物の案内を回覧板でまわし、地域の方々の参加を促している。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	今回の自己評価は職員全員で取り組んだ。評価を通して利用者へのケアのあり方や日々のケアの気付きや振り返りの機会になっている。改善すべき点については職場内研修、ミーティングで職員全員で話し合い改善に向けて取り組んでいる。外部評価の結果は家族に配布し運営推進会議でも報告している。		
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	町内会役員、民生委員、行政職員等の参加を得て2ヵ月に1回開催している。ホームの状況報告や評価への取り組みについての報告や意見をもらい運営やサービスの向上に活かしている。また、消防署、警察署にも出席してもらい災害時の協力体制についての話し合いも行っている。運営推進会議の議事録は利用者家族にも配布し、会議について認識してもらえるように努めている。		

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	サービスについての困難事例など相談や情報交換を行うなど、協働してサービスの質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	面会時、ホーム便りにて暮らしぶりや健康状態の報告をしている。金銭管理は出納帳で管理し、職員異動は面会時など家族には随時報告している。		
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	意見箱の設置や重要事項説明書にて苦情相談窓口を明記し、説明している。また、法人で相談解決者を設け、出された意見、要望などに応じられるように体制を整えている。面会時に気軽に意見をもらえるように環境作りに配慮し、時には家族と本人との意向が合わない要望も出るが、十分に話し合って双方が満足できるように解決に結び付けている。		
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	法人の異動はあるが、なじみの関係をくずさないように配慮しながら行っている。また、新規採用者は一定期間先輩職員と業務にあたり十分な引き継ぎの期間を設け、利用者へのダメージを防ぐようにしている。		
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	研修計画をたてて、毎月事業所内研修を実施している。外部研修は常勤、非常勤問わず段階に応じて全職員が受講できるように考慮し、受講後は研修報告をし、全員が知識と技術を共有できるようにしている。また、職員のスキルアップを目指し、半年ごとに自己目標を設定して自己評価を行い、評価を基に向上心をもって働けるようにアドバイスをしている。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	管理者、職員は個々に他の施設と交流する機会を持ち、ともにサービスの質の向上に向けて情報交換している。他の施設からの見学の受け入れもしている。		

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)
<b>. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、家族に見学をしてもらい、納得してから入居してもらうようにしている。法人内他のサービスを利用している入居もあり、グループホームの職員とも顔なじみの関係であることも多い。また、体験利用などで徐々に利用回数を増やしていき場の雰囲気に慣れるように工夫している。</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>職員と利用者が日々過ごす中で、料理のこつやごはんの炊き方、そばうち、餅つき、干し大根作りなど人生の先輩として教わることも多い。また、日常の業務で職員は当たり前のようにやっていることでも利用者から「ありがとう」と言われるとうれしくなり仕事の励みになっている。</p>		
<b>. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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>日々の声かけや本人の表情・言動から思いや意向の把握に努め、本人本位に検討している。また、昔の話を投げかけてみて思いを引き出してみることもある。</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、家族の意見、要望と職員の意見を聞き、主治医の意見書などをふまえて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>介護計画の期間に応じて定期的な見直しを行っている。入退院後や状態に変化があれば、都度見直して現状に即した新たな介護計画を作成している。家族の意見などは面会時に話をして見直しに活かしている。</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	病院受診や墓参り、理美容院の送迎、買い物支援など、本人、家族の要望や状況に応じて柔軟に支援している。また、医療連携体制により看護師による利用者の健康管理を行っている。		
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、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支援を行っている。ホームの看護師と医療機関と密に連携を図り利用者の健康管理を行っている。		
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	重度化や終末期のあり方については指針に基づいて事前に本人、家族、医師と話し合い、必要に応じて書面にて同意をもらっている。看取りの経験もあり、職員もホームの方針については共有している。		
. 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	言葉かけや対応に心がけ自尊心を傷つけるようなことのないように日々努めている。また、接遇、プライバシーに関する研修も行っており、職員採用時の個人情報保護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	利用者一人ひとりのペースや体調、気持ちに沿った支援を行うように努めている。起床時間、朝食も個々のペースで支援している。		

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	個々のできる力を活かしながら、調理の手伝い、後片づけなど職員とともにやり、同じテーブルで楽しく食事ができるように雰囲気作りをしている。また、時には外食(うなぎ屋、ラーメン、すし屋など)を楽しむこともある。		
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	入浴は週3回程度を目安にしているが、毎日でも可能であり、利用者の体調や希望に合わせた支援をしている。また、個別入浴であり同性介助を心がけている。		
(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	毎週、リハビリを兼ねて音楽療法を行っている。ゆとりのある職員数を確保しているため個別レクリエーション(将棋、囲碁、フーズンバレーなど)に取り組んでいる。また、ごったんやギターを弾いて楽しんでいる利用者もいる。花見、外食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	天気のいい日は園庭の散歩や四季を感じながら田舎道の散歩などを楽しんでいる。また、買い物、ドライブなど外出の機会を設けている。		
(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。昼間は鍵をかけず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	消防署の立ち会いのもと避難訓練、通報訓練、消火訓練を行っている。地域住民の協力が得られるように働きかけており、自衛の消防分団の方々にも協力依頼をしている。スプリンクラーの設置もしている。		

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、水分摂取量は記録し、職員は個々の状態の把握をしている。身体状況に応じて食事形態(刻み、軟食、ひと口大など)を考慮している。栄養バランスは定期的に栄養士のアドバイスをもらっている。また、グループホーム給食担当者研修会に職員は交代で参加し、よりよい食事の提供ができるように知識を身につけている。		
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	共用空間の食堂兼居間は広くて明るく、開放感がある。囲碁、将棋ができるソファとテーブルがあり、和室にはごったんやギターが置かれ利用者はお気に入りの場所で過ごすことができる。		
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	各居室にトイレ、洗面がついており、プライバシーにも配慮がされている。テレビや冷蔵庫、タンス、椅子、家族の写真、仏壇などが持ち込まれ、個性のある居室作りの工夫がされている。また、携帯を持っている利用者もあり、居室で家族と話をするなど日常を思い思いに過ごせるようにしている。		