

# 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	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	4670104563
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホームはるかぜ黎明
訪問調査日	平成21年3月30日
評価確定日	平成21年7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21年 4月 24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	4670104563
法人名	医療法人 春風会
事業所名	グループホームはるかぜ黎明
所在地	〒 892-0841 鹿児島県鹿児島市照国町3-18 (電話) 099-227-1180

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3月30日	評価確定日	平成21年7月29日

## 【情報提供票より】(21年 2月 28日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 8 月 30 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 11 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	16.6 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	100 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	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要(2月 28日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	9 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85 歳	最低 76 歳	最高 98 歳		

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	田上記念病院 西歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

都市型のホームとして市街地に位置し、周りには商業施設、文化財、散策に適した公園や神社などがあり、利便性に富んだ環境にある。地域の一員として町内会の行事に参加したり、地域のあいご会やお達者クラブとの交流も盛んである。医療法人連携体制が確立され協力病院との24時間緊急対応もできている。管理者は利用者が身体的、精神的に落ち着いて穏やかに笑顔のある生活を過ごしてもらうには職員間の人間関係が一番重要と考えている。職員間の情報の共有化を図り、利用者のペースに応じた個別的(丁寧)なケアをめざして努力・精進している。

## 【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>「市町村との連携」についての指摘があり市役所に数回足を運んだ。市からは包括支援センターと緊密に連絡を取るよう指導・助言をもらう。「金銭管理について」は、1ヵ月分の領収書、出納帳を家族に送り、面会時にサインをもらうように改善した。「職員を育てる取り組み」「重度化や終末期に向けた方針の共有」に関しては徐々に改善・努力している。</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>自己評価は全員で取り組んでいる。各職員がホームの一員としてどうあるべきか、問いかけや振り返りの機会になっている。外部評価の指摘に対しては全職員で検討、改善に取り組んでいる。</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>包括支援センター、町内会役員、民生委員、家族代表の参加を得て定期的に開催されている。ホーム内での活動や生活ぶりの報告、ホームへの意見など協議している。災害に備えて地域の高齢者の避難場所として考えていくべきなど、ホーム内の行事であるソーメン流しに地域の方の参加を促す等、情報交換の場として活用している。</p>
	<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>家族の意見や要望がもらえるよう、家族会や面会時に声かけしている。利用者からも意見がだされている。「ご意見箱」や年1回の家族アンケートで得られた意見や要望は職員会議で話し合い、その結果は運営推進会議などに報告し、運営への反映に活かしている。</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>町内会やあいご会、お達者クラブとの交流機会が多くあり、また、校区内の行事にも参加している。ホーム横のごみステーションの掃除も行なっている。職員、利用者の大半が地元出身者で近隣の知り合いの訪問を受けたり日常的な交流ができています。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	開設当時から地域密着型サービスとして理念を掲げ、職員の思いをこめた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	毎日職員・利用者全員で唱和し、一日一日をリセットという気持ちでケアに取り組んでいる。また、ミーティングでも理念を振り返り、職員全員で話し合い、ケアの統一を図っている。		
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	町内会やあいご会との交流(相撲大会、運動会、もちつき大会、おぎおんさー、文化祭など)があり、校区内の行事にも参加している。ホーム横のごみステーションの掃除も行なっている。職員、利用者の大半が地元出身者で近隣の知り合いの訪問を受けたり日常的な交流がある。		
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	自己評価は全員で取り組んでいる。各職員がホームの一員としてどうあるべきか、問いかけや振り返りの機会になっている。外部評価の指摘に対しては全職員で検討、改善に取り組んでいる。		
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	地域包括支援センター職員、町内会役員、民生委員、利用者、家族代表の参加を得て定期的開催されている。ホーム内での活動や生活ぶりの報告、ホームへの意見など協議している。災害時に備えて地域の高齢者の避難場所として考えていくべきなど、ホーム主催のゾーメン流しに地域の方の参加を促す等、運営推進会議が情報交換の場になっている。		

鹿児島県 グループホームはるかぜ黎明

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	問題、疑問が生じた時など連絡を取り合い、助言を受けながらサービス向上に活かしている。福祉バスも利用している。		
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	手紙や写真、ホーム便り(月1回)で報告している。面会時にも随時、近況報告している。金銭管理は1ヵ月分の領収書、出納帳を家族に送付、面会時にサインももっている。		
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	「ご意見箱」の設置を行なっている。常時、家族に意見がもらえるよう、声かけしている。利用者からも意見がだされている。年1回家族にアンケートを行い、運営に反映している。出された意見・苦情は職員会議で話し合い、その結果を運営推進会議に報告している。		
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	基本的には各ユニット職員を固定化している。1階、2階とも職員、利用者は顔なじみの関係である。異動、離職はほとんど無い状態である。		
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	外部研修会の案内や紹介をもらい、職員は随時研修に参加している。運営者も研修会を開いて職員の質の向上を図っている。月1回ミーティングで研修報告、夜勤者には資料を配布し共有化を計っている。資格取得支援もある。夜間の研修が多く、自己研修負担が大きいのが現状である。	○	職員の研鑽・技術向上の為に研修の共有化が図れる研修体制づくりの考慮が望まれる。
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	鹿児島県・鹿児島市のグループホーム協議会に加入し、随時勉強会、交流会に参加している。法人内グループホーム同士で職員、利用者の交流を持っている。		

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)
<b>Ⅱ. 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	○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、自宅を訪ずれ、面談し、また、ホームの見学を数回してもらい管理者、スタッフ、利用者とお茶飲みしながら雰囲気になじんでもらっている。初期は家族や関係者の方に来てもらったり、電話したりして安心感をもってもらうように支援している。		
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	認知症の方と接するという感覚ではなくて、人と人のお付き合いの姿勢で接している。得意な事・趣味(三味線、琴、ハーモニカ、民謡)・鹿児島弁を教えてもらうなど、ともに笑い、時に慰めてもらったり会話しながら、支えあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	利用者が発する言葉、感情表現を第1に、行動・心の状態を観察し、また家族からの情報も参考に、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	本人、家族、職員の意見(健康面、生活面、リスク面の記録)をサービス担当者会議で諮り、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	定期的に見直しを行うほか、状態変化時、家族よりの申し出があったり、問題が生じた時などサービス担当者会議を開いて現状に即した新たな介護計画を作成している。		

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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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、知人のお見舞いの支援をしている。		
<b>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</b>					
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を支援している。		
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	医療連携体制もあり、終末期の対応及び過ごし方については家族、主治医を交え意見交換、話し合いを行っている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	言葉の暴力にならないよう、相手の立場に立った対応を心がけ、誇りやプライバシーを損ねないケアに取り組んでいる。記録、個人情報についても慎重に取り扱っている。採用時、職員の誓約書をとっている。		
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	ある程度の規則はあるが食事、入浴の時間、就寝の時間など色々な場面で利用者の決定や希望に沿う支援を実践している。		

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>(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</b>					
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	買い物に行ったり、食事作りから盛り付け、配膳、食器洗いまで一緒に行なっている。利用者と職員が同じ食卓を囲み楽しんで食事している。食べこぼしなどもさりげなく対応している。		
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	週3回、1階(火、木、土)、2階(月、水、金)を入浴日と定めているが利用者の希望により柔軟に対応している。温泉に出かけることもある。基本的に同性介助を実施している。		
<b>(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</b>					
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	利用者個々の好きなこと、得意なことを把握し、特技(詩吟、歌、踊り、民謡)を発揮してもらったり、役割(洗濯たたみ、掃除)をしてもらったりして生きがいを持てるよう支援している。		
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	天気が良い日は毎日、近くの公園や神社に散歩に出かけている。利便性に恵まれ天文館、黎明館、美術館、博物館にも良く出かけ、内にこもらない生活ができている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	繁華街に近いので不審者などの侵入を防ぐためドアの鍵はかけている。		
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	町内会、近隣の協力ももらって防災訓練を年2回(夜間訓練含む)実施している。避難マップも用意されている。ホットラインを開設し、24時間対応できるシステムになっている。		

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)
(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、水分量をチェックし、活用している。食事形態や飲み物は、利用者の好み、身体状況に合わせて工夫している。栄養バランスは管理栄養士にアドバイスをもらっている。		
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	玄関先には季節の花が咲き、玄関や廊下には季節感のある写真や押し花作品が飾ってあり落ち着いた雰囲気のある共用空間になっている。必要時には加湿器、空気清浄機を置いたりして換気に対する気配りがいきとどいている。ホールには畳のスペースもあり家庭的な雰囲気も出ている。		
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	自宅で使用していた家具やベッド、仏壇など持ち込み本人が居心地良く過ごせるよう整理整頓がなされ清潔感あふれる居室になっている。夫婦は寝室を一緒にし、家庭生活が維持されている。		