

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	<u>11</u>
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	<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	2770106991
法人名	特定非営利活動法人NPO堺市グループホームシステム研究機構
事業所名	グループホーム アローラ
訪問調査日	平成 19 年 11 月 15 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 26 日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ

○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19年11月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2770106991
法人名	特定非営利活動法人堺市グループホームシステム研究機構
事業所名	グループホーム アローラ
所在地	堺市北区長曾根町738番の4 (電話) 072-240-3512

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター
所在地	大阪府中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号
訪問調査日	平成19年11月15日
評価確定日	平成19年12月26日

【情報提供票より】(19年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 15 人, 非常勤 人, 常勤換算 15 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3 階建ての 2 階 ~ 3 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	29,000 円	
敷金	有() 円 ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(320,000円) 無	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 1,333 円			

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	8 名	女性	10 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 86 歳	最低	69 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	正風病院、大仙病院、馬場記念病院、香川金岡歯科医院
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は、地下鉄「新金岡駅」からほど近く、至便さのうえ、静かなたずまいの雰囲気がある。グループホームは社会全体で支えていくものであるとの思いに基づき、あえてNPOとして開設して3年が経とうとしているが、設立の趣旨が事業所全体によく浸透されている。法人の非営利性は、人生の先輩に今という時を大切にいただき、今日という日を心ゆくまで楽しんでいただく、という願いを実現するための土台となっている。職員は事業所の倫理的な性格と基本的姿勢を理解し、それに日常生活での敬愛心を持った対応が、利用者の自尊心と人生の質を左右する重要な意味を持つとして、ケアパートナーとして共に過ごし支えあう関係を築いている。

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)
	①入り口の分かりにくさは、3階建てビルの東側に新たに看板を取り付け、訪問者にも分りやすくし、改善している。②慣れが出てきがちな言葉づかいには、外部評価等を用いて見直すきっかけとし、自覚を深めた。③地域へのよりいっそうの取り組みとして、地域の老人会などに声かけを行い、相互に支えあう関係づくりに努力している。
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)
	毎月の職員会議での意見交換、毎日の職員一人ひとりとの情報確認を行うことにより、取り組みの現状把握、改善への結び付けを行っている。特に、家族の意向の汲み取り、本人の状態に応じたケアの改善点の明確化を図っている。
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)
	会議においては、家族からの介護度・サービス提供方針・運営状況についての質問、ホームからは行事予定、事業計画、外部評価の報告等といろいろ討議されており、そこで出された意見等は、毎月の部門長会議、職員会議で報告・検討され、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)
	特に家族会などは組織していないが、利用者の家族はよく訪問され、その際に家族が気がかりなことや意見、希望を職員に伝えたり、相談出来るように、聴く姿勢でもって面会時の声かけを積極的に行っている。同時に利用者の最近の状況を報告している。
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)
	地域の方も参加しての年末の餅つき、近所のスーパーや喫茶店での交流、地域の会合の会場提供、地域のロータリークラブ員の外出支援ボランティアの受け入れ等々、地元の方たちと交流がなされている。その一方、利用者の生活の安定や広がりのため、協力を得ることが出来るよう、他団体・機関との理解と関係の強化に努めている。

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	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	法人が守り抜くための基本として明示している理念「敬愛、真心、奉仕」を、事業所の理念として掲げているが、「住み慣れた地域での安心した暮らしを続けることを支援する」との志向が十分に表現されているとは言いがたい。	○	地域との支えあいが、利用者のより豊かで当たり前の暮らしを具現化するものであり、地域密着型サービスの役割をより果たすために、これまでの理念を見直すことが求められる。
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	理事長からの地域との共生を願う念頭の挨拶、日常的に目にする入り口への掲示等で理念の共有化が図られている。さらには管理者の折に触れての確認により、理解や行動がばらつかないように運営されている。		
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	開設時より地域に根ざした運営を目指しており、餅つき行事、スーパーや喫茶店での触れあい、地元ボランティアの受け入れ等を行っている。いろいろなチャネルを通して、さらに各種の交流を広げる努力をしている。		
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	職員会議での意見交換、常日頃の情報確認を行うことによって、改善計画を作成し、改善に結び付けている。特に、そばに寄り添い「話を聴く」姿勢を大切にし、一人ひとりに心のこもった対応することに取り組み、自分たちが行っているケアを見直すきっかけとしている。		
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	会議は、利用者、利用者家族、地域代表者、市町村担当者、介護支援専門員、ホーム職員(理事長、管理者)の構成で、2ヵ月に一度の頻度で開かれている。家族からの質問、職員からの行事、外部評価報告などの協議を踏まえて、意見等はサービスの質の向上に活かしている。		

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	かつて理事長は、「健康さかい21行動計画」に薬剤師として関わった経緯もあり、市町村担当者との交友関係が、サービスの質の向上に資している。包括支援センターへは講師依頼、利用者のことでの相談に伺っている。		
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	家族が訪問される機会を捉えて、暮らしぶりなどの近況を伝えている。中には、電話連絡をしたり、簡単な近況やコメントを記載して請求書明細に添えて送ることもあり、安心感と親密度を増幅している。		
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	ほとんどの家族が訪問され、時には家族・親戚一同集まった正月新年会がもたれる位のアット・ホームで、家族から何かお手伝いすることがないかと尋ねられるほどの一体感に満ちている。このような背景の中で、要望等があれば、適切かつ迅速な対応がなされている。		
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	役割分担の明確さ、具体的な介助内容の作業カードにより、安心して仕事ができること、また話しやすい職場になっていることが、開設以来職員の交代があまり生じていない要因になっている。2階・3階間での異動、日頃の研修の積み重ねもプラスに作用している。		
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	毎月開催する職員会議のうちの1時間は、外部講師も含めて、職員としての基本態度、認知の介護に関する知識・技術、介護技術、対人援助法等の研修の場としている。随時、外部研修も行われている。		
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	北区内の介護支援専門員、管理者等が出席するグループホームの会義において、職員の交換研修、施設見学、情報交換等を継続的に行っている。より良いケアやサービスを発展させたいという前向きな努力がなされている。		

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	見学、入所相談、体験利用等の場において、本人が理解されていることが感じられるように配慮しながら、アセスメントを行い、本人が安心し、納得した上で新たな関係づくりが出来るよう工夫している。場合によっては、管理者が自宅を訪問し、信頼関係を築くこともある。		
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	利用者がしてほしいことには、何回言われてもいやな表情をしない対応に心がけ、利用者が気兼ねすることがないように努めている。居心地のよい環境を整え、人それぞれによって異なる不自由さにピントを合わせた支援を行っている。個別対応に留意することにより、教えられることを多く体験している。		
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	共感によって利用者自身がユニークな存在であると感じられるよう、寄り添うケアに当たっている。時に、どこそこに出かけたいと求められ、それが勤務体制上困難な場合には、順序立てて説明し、心が通じ合うように努めている。		
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	計画作成者は、日頃の面会の中で利用者の状況等について話すことで、家族の意向を聞き取り、また利用者ごとの担当者のケース検討表(本人の状態、援助内容、問題点、取り組み状況を記載)による情報・意見を取り入れ、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た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	日頃からの顔なじみの関係で、また日常的な作業や関わりを通して、利用者の状況や問題点は把握出来ており、その中で、3ヵ月ごとのモニタリング、6ヵ月ごとの見直しは行われている。状況が変化した際には、柔軟に見直しを行っている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	検査通院等の送迎同伴、マッサージリハビリのためのデイサービスの利用の支援等、介護サービス機能以外に事業所の自主サービスを実施している。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	本人や家族との受診時の通院介助の方法等についての相談の結果、事業所の協力医療機関の他、自由な選択に基づき、利用前からのかかりつけ医において必要な医療が受けられるよう支援している。		
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	利用者や家族が安心してサービスを利用出来るよう、利用者が医療的ニーズを必要とするようになった場合に、適切な対応が取れるよう、家族、病院と話し合いを続けており、その意志確認内容は記録に留めている。職員にも情報を明らかにし、支援体制を敷いている。		
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「守秘義務に関する同意書」で個人情報・プライバシーの遵守を誓約している。本人を傷つけてしまわないような、目だたず、さりげない言葉かけの配慮など、研修で意識向上を図っている。		
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、入浴時間等は、利用者の希望、その日の状態に臨機応変に即応しており、今日という日を心ゆくまで楽しんでもらうよう意を用いている。同時に別方向の希望が出される等により、全体との調和が取りにくいケースが生じた場合は、利用者重ねてお願いする姿勢を通して、協力していただいている。		

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使い慣れた愛用の箸・箸置き・湯飲み、前向きな意思や気持ちを引き出す声掛け、野菜の皮むき、お惣菜選びの参加など、楽しく食事がなされるよう、諸々の場面に工夫がなされている。		
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	利用者一人ひとりの希望にあわせて(時間帯、長さ、回数)、くつろいだ気分を味わうことが出来るよう対応している。入浴を避けがちな方には、朝風呂を勧めたり、拒否の多い方には、体だけを洗ったり、足浴などで清潔保持に努めている。		
(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	洗濯物たたみ、金魚の世話、ベランダの花壇への水やり、理美容院の利用など、利用者の状態、趣味または嗜好に応じた活動が主体的に行うことが出来るよう支援している。利用者は、その場における役割や存在感により、ホームを心地よい居場所として感じている。		
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	ほぼ毎日意識的に声掛けをして、車椅子利用者も含め外出している。近くのサティ等での買い物を中心となるが、外出した時は、本人が得心するまで付き添うように努めている。地域の中に住んでいるという実感は、安心感を抱く上で大いに役立っている。		
(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	建物が併設型であり、また出入り口の位置関係でオートロックになっている。利用者がその日、落ちつかない等の態度を示して、外出傾向を察知されると、さりげない声掛けをし、一緒に外出し、閉塞感等のマイナス要因を解除するよう意を傾けている。		
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	年2回、火災等を想定し、消防計画に基づき訓練を実施しており、災害時の通報・消火・避難の方法を身に付け、いざという時に備えている。しかし、地域住民の参加、協力を得ながらの避難訓練等を実施していくまでには至っていない。	○	職員だけの誘導の限界を踏まえ、日頃から自治会、運営推進会議等で、災害時での協力体制を依頼したり、災害時の飲料水等の備えを行うことが望まれる。

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	食事の摂取状況は、毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況把握している。水分補給は絶えず飲水量を確認して、一人ひとりにあった支援をするように工夫している。		
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	くつろいだ生活環境が確保出来るよう、玄関、廊下等には、日本的情緒が漂う装飾、季節ごとの絵画等を適度に配置させている。談話コーナーは、各利用者が思い思いに過ごせたり、お互いに距離を持てるよう、ミニ・パブリック・スペースが確保されている。		
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	馴染みの写真、思い出深い手工芸品、テレビ、使い慣れた日用品を生かし、その人らしく過ごされている。自分ひとりになることが出来、自分の時間が確保出来、自分の居場所があるとの安心感を与えられるような環境になっている。		