

# 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	2770400428
法人名	三協グループ株式会社 介護事業部
事業所名	グループホーム「やすらぎ」
訪問調査日	平成 20 年 1 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 21 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 ナルク福祉調査センター

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770400428
法人名	三協グループ株式会社 介護事業部
事業所名	グループホーム「やすらぎ」
所在地	大阪市港区弁天5-14-3 (電話)06-6574-0547

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	大阪市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20年1月22日	評価確定日	平成20年2月21日

## 【情報提供票より】(平成19年11月30日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成14年7月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	7 人	常勤 3 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 5.0 人	

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	10 階建ての 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)	22,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	有( 円) 無○			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 50,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	370 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(11月30日現在)

利用者人数	5 名	男性	2 名	女性	3 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76 歳	最低 69 歳	最高 90 歳		

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人瑞穂会小川病院 やぎクリニック 川井歯科
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運送業を主体とする法人の創業者が福祉事業を行うために旧事務所をグループホームに改造して平成14年7月に当ホームを開設した。現利用者5名(定員6名)という少人数のために利用者および家族と職員の家庭的な馴染みの関係が出来ている。管理者が日常のケアで大切にしている「気づき」の姿勢が職員に浸透しているように感じられる。地域住民の事業所への理解度が高く、運営推進会議には自治会長、地区福祉代表や女性会代表などの地域福祉のリーダー的立場のメンバー構成で会議運営が行われている。職員育成については新たにコンピテンシー(行動特性手法)を導入して介護レベルの向上を目指す試みが始まっている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価で課題として取上げた項目については、服薬の管理体制の強化、地域との関係作り、職員の育成等、改善が行われた。
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)
	自己評価について全職員が参加した形での取組みが充分でない。次回サービス評価時は自己評価の留意点を確認して、職員参加での取組みが望まれる。
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)
	運営推進会議について、地域の理解度が高く自治会長、福祉委員、老人会の代表まで出席しているため、多くの議題での地域密着サービスに関する情報交換が出来ている。今後は、認知症への理解を地域に発信するなど、運営推進会議の新しい取組が期待できる。
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)
	管理者や職員は家族の本音を聞きだすような工夫と努力を行っている。モニタリング確認票に家族と面接した時に聞き取った意見要望を記録して、介護計画の見直しに活用している。
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)
	「やすらぎカミングデイ」などの企画をして、近隣の人達がグループホームや併設のデイサービスを訪問したり見学出来る機会を設けている。

## 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)
<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	現在掲げている事業所の理念に、地域の一員として地域との連携に努める介護の実現を目指すという表現が入っている。		
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	管理者と職員は、日常のサービス提供に際して理念に適合しているかを常に意識している。		
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	地域の盆踊りやお祭り、小学校の運動会に参加したり、近所の喫茶店でお茶を飲んだりしている。また事業所で夏祭りを開催し、近隣の住民を招待して交流を深めている。自治会からはバスツアーへの誘いを受けている。		
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	「気をつけていますか？60項目」と題する自己評価表で職員が自分の仕事を確認するシステムを独自に開始している。今回の自己評価は管理者が主として行い、職員の参画は充分とは言えない。	○	サービス評価の自己評価の留意点を職員も参画して、その内容を確認しながら次回の自己評価を行うよう期待する。
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	2ヶ月に一度の開催が行われている。地域の代表者との話し合いの中から、様々な地域の情報を得てサービス向上に活かしている。認知症に関する地域の理解を深める狙いで、この会議を通じて地域住民への情報発信を計画している。		

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	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	よりよいサービス提供の為に、疑問・質問あればその都度、市や町に電話で確認するなどしている。		
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合わせた報告をしている	家族には面会時や電話の際その都度報告しているが、月に一度利用者ごとに主治医からのメッセージと職員からの近況報告を写真も付けて郵送している。その際毎日のバイタルの数値・食事や排泄の様子、生活状況の記録をコピーして添付している。		
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	家族の不満や苦情を外部へ表せる窓口を重要事項説明書に明記している。玄関付近にはご意見箱も設置しているが、家族の面会時に利用者や職員との会話から聞き取れることも多くケアの参考にしている。		
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	なるべく異動や離職のないように努めているが、日頃からそのような時に備えて申し送りや介護日誌は懇切丁寧に記入している。また、そのような時には利用者の精神的ケアを特に重視している。		
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	行政が主催する研修や外部研修に、意欲のある職員が平等に参加できるように計画を立てている。研修を受講した職員は新しい知識や技術を定例のミーティングで報告して知識共有を図っている。新しい試みとしてコンピテンシー（行動特性法）を活用した職員レベルの向上に取り組み始めている。		
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	港区や大阪市のグループホームネットワークとの交流で情報交換をし、サービスの質の向上を図っている。		

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	入居前に家族と一緒に見学を勧めている。その時の利用者や職員とお茶を飲みながら、ホームの雰囲気を知ってもらえるようにしている。		
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	利用者一人ひとりの生活歴や趣味などを把握して尊重し、機会を見つけて力を発揮してもらっている。その中で職員が学んでいる場合もある。		
<b>え</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	利用者本人の希望や意向の把握に努め、希望などの意思表示がない時は本人本位に徹して、心地よく暮らしてもらえるように配慮している。		
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	利用者の現在の生活ぶりを基本に据えて、家族などのキーパーソンと話し合う時間をとった上で、介護計画が作成されている。		
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	介護計画の期間に応じた見直しを行っているが、その前に変化が見られた場合はまず利用者と話し合い、その後家族や関係者と話し合っ「モニタリング確認票」に記録して、現状に即した介護計画の見直しが行われている。		

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	事業所は基本的に1日24時間家族に開かれていて、本人や家族の状況・要望に応じて柔軟に支援する態勢をとっている。		
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	入居前に本人及び家族とよく相談し、納得の上で当事業所が提携している内科往診を受診してもらっている。		
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	過去には、終末期に対応した経験もある。入居時に家族および利用者に重度化した時の対応を説明しているが、ホームとしての重度化、終末期対応の考え方を文書にまとめるような事までは出来ていない。	○	重度化や終末期の対応について、過去の経験を整理するなどして、今後に備えて職員を含めて話し合いながら指針としてまとめるような取り組みを期待する。
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	親しく会話を交わしながらのケアであるが、利用者の誇りを傷つけたりプライバシーを損ねるような言葉づかいや対応は見受けられない。個人情報保護関連の研修も毎年受講しており、個人情報の取り扱いには気を配っている。		
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	利用者がその日どこで何をしたいかは、利用者自身の考え・希望が優先され、職員はさりげなく、あるいは積極的にサポートしている。		

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	お米とぎ・野菜の下ごしらえや盛り付け、またおやつのお菓子作りなど、利用者と職員と一緒に楽しみながら準備をしている。		
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	一日おきの入浴が基本であるが、その日の体調にあわせて柔軟に対応している。また入浴剤の香りを楽しんでもらうことや、脱衣室の温度管理にも心を配っている。		
<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	掃除や料理の得意な利用者にはお手伝いをしてもらうことで共同生活の役割を担ってもらう。またカラオケやTVゲーム、散歩や外食により日々の暮らしに変化をつけて楽しく生き生きと過ごしてもらう工夫をしている。		
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	利用者の体調や気候、その日のスケジュールがうまく合えば、皆であるいは個別での外出を支援している。		
<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	居室・玄関には鍵を掛せず、自由に出入りできるようになっている。玄関はリビングやスタッフルームからよく見える場所にあり、職員が見守りやすいレイアウトになっている。		
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	自主訓練を行っている。電話の設置場所には通報の手順・要領を記入したものが貼ってあり、連絡先や誘導時の注意点なども検討されている。	○	消防署の協力による訓練を行うと共に、職員だけでも誘導訓練の頻度を多くして万一の事態に備えるような準備が望まれる。家族へも訓練の様子を報告するようにして欲しい。

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	通常は給食業者の食事を摂っていて、栄養バランスや必要カロリーは基準値を保っている。週に一度は手作りの食事や外食などを取り入れて、変化を楽しんでいる。食事時以外の水分量確保の支援もしている。		
(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	季節を感じさせる貼り絵や折り紙、イベント毎の写真の数々が寛いだ楽しい雰囲気を醸し出している。居室辺りの廊下にベンチシートが設置してあり、気分を変えて過ごすことのできる場所が用意されている。		
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	これまでの使い慣れた家具一式と仏壇を持ち込んでいる利用者が多い。訪ねてくる家族の為にも居室に椅子を配置している。居室の温度や湿度にも留意している。		