

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2775801935
法人名	株式会社 ライフパートナー
事業所名	グループホームアムール平野
所在地	大阪市平野区背戸口1-12-10 (電話) 06-6706-4165
評価機関名	特定非営利活動法人 評価機関あんしん
所在地	大阪府岸和田市三田町1797
訪問調査日	平成20年7月10日

【情報提供票より】 (20年6月23日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 9月 1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	12.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3階建ての	2~3	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)	60,000 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)	有(180,000 円)	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		1,500円	

(4) 利用者の概要 (6月23日現在)

利用者人数	17名	男性	5名	女性	12名	
要介護1	4名	要介護2	5名			
要介護3	5名	要介護4	2名			
要介護5	1名	要支援2				
年齢	平均	85.5歳	最低	71歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東住吉森本病院、松田クリニック、野瀬歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホームアムール平野」は地下鉄谷町線平野駅から徒歩10分の住宅街にある。周りの住宅の庭先には季節の草花が咲き心和む環境である。3階建ての建物の1階がクリニックと薬局、2・3階が2ユニットのグループホームとなっている。「愛と自由」をコンセプトに経営者・管理者・職員が一体となって理念の実現に向けて努力している。職員は担当制をとり、利用者一人ひとりに寄り添いながら当たり前の生活を、穏やかに送れるように誠実で優しい介護サービスの提供に取り組んでいる。入居時のアセスメントも詳細に聴取し、個別ケアに反映している。職員へのアンケート実施、経営者の職員面談、休憩室の改善等を行い責任をもって働ける職場環境作りを心がけて職員の定着を図り介護サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。

【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)
	前回評価の改善課題であった「ケアカンファレンスに家族の参加を呼びかける」については必要に応じて家族を含めた話し合いの場を持つたり、利用者本人も参加したりしているが、必要時だけでなく、介護計画作成時や見直し時にも家族等に参加を呼びかけていくよう今年も引き続き取り組む予定である。
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)
	日頃から自己評価や外部評価の意義や目的を職員に伝えている。職員もその意義を理解している。管理者と主任が職員の意見を集約して評価を行っている。
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)
	運営推進会議は3ヶ月に1回開催している。会議では活動内容の報告、外部評価結果の開示、改善課題に対する意見集約、利用者の代表が地域の方との話し合いの中で民生委員による民謡教室の実現、小学校との交流提案等種々の意見交換を行い前向きな会議となっている。
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)
	家族等へ定期的に「アムールだより」を郵送して利用者の近況や催し等を伝えると共に金銭清算書を作成して家族の確認印をもらっている。家族の面会時等には積極的にコミュニケーションをとり話しやすい関係を作り意見・苦情等を聴取するようにしている。出された意見・苦情等は全てクレーム報告書に記録し、双方に事実確認を行い全体会議等で検討して速やかに改善に向けた努力をしている。
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)
	開設当初より町会長、民生委員等の協力、支援により地域の方々とのふれあいを日常的に行っている。町会の活動では月1回の古紙回収や町内清掃を行ったり、近隣の庭先の花を見ながら地域の方との会話が弾むこともある。だんじり祭り、餅つき等の町会行事にも参加している。祭礼時、ホームの前にだんじりを止めてもらい、利用者が冷たいジュースを子供たちに配り子供たちとのふれあいを楽しんでいる。民生委員による民謡教室も月2回開催している。

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	地域の中で利用者がその人らしく普通に暮らしていけるように「愛のある我が家のような生活をめざします。自由な環境を創造します。安心と信頼のホームを実現します」を理念として掲げている。毎年法人全体で事業計画書を作成し地域との交流を深めることを運営方針に盛り込み、その実現に向けて日々取り組んでいる。		
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	理念はホーム内の見やすいところに掲示している。毎朝の朝礼や全職員が参加する全体会議等で理念を共有している。また、日々の業務を通じて利用者への声かけ一つにも常に理念に立ち戻って考えていくよう職員に促している。		
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	町内会に加入し、だんじり祭り、餅つき等の町会行事に参加している。祭礼時はホーム前にだんじりを止めてもらい、利用者が子供たちに冷たいジュースを配り、子供たちとのふれあいを楽しんでいる。また、月1回の古紙回収に協力したり、近隣の庭先の草花を見て話のきっかけを作り、地域の人たちと積極的な交流に努めている。		
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	管理者、職員は自己評価及び外部評価の意義を理解している。前回の外部評価での改善課題は職員間で検討し、可能な限り改善に取り組んでいる。検討した内容は改善シートに記録してサービス向上に活かしている。また、運営推進会議で地域の方々の意見を聴取して改善に活かしている。		

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)
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	運営推進会議は3ヶ月に1回開催している。活動内容の報告、外部評価報告書の開示、改善課題に対する意見集約、民生委員による民謡教室開催、小学校との交流提案等参加メンバーから種々の意見が出され前向きな会議となっている。		
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	市の介護保険課の担当職員とは相談をしたり、アドバイスを受れたり、情報交換を行ったりしている。また、市内のグループホーム連絡会の研修開催時には担当部署に参加を呼びかけている。市町村主催の研修会にも積極的に参加しサービスの質の向上に努めている。		
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	家族等へ毎月「アムールだより」を郵送して利用者の近況や催し等を伝えると同時に、金銭清算書を作成し家族の確認印をもらっている。家族等の訪問時には必ず話しかけて、計画作成者や担当職員が健康状態、暮らしぶり等を報告すると共に相談しやすい関係作りを努めている。また、利用者の状態に変化が見られた時にはその都度電話連絡をしている。		
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	重要事項説明書等に苦情相談担当者を明記すると共に、意見箱を設置して苦情、意見等の把握に努めている。家族の面会時には積極的にコミュニケーションをとり、話やすい関係を作り、意見・苦情等を聴取するようにしている。出された意見・苦情等は全てクレーム報告書に記録し双方に事実確認を行い、全体会議等で検討し改善に向けた努力をしている。		
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	職員の異動や離職による利用者へのダメージを防ぐため2ユニットの兼務職員を配置してフォロー体制を整えている。職員の離職率は低く、普段から職員との面談やアンケートによりストレスの軽減について話合ったり、希望や意向を把握して働きやすい環境整備を心がけている。職員の休憩室の改善を行い、リラックスできる空間を作っている。		


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. 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	年間の研修計画を作成し、外部・内部研修を行っている。法人内では管理者研修、計画作成担当者研修、職員の相互研修等を行っている。外部研修はグループホーム連絡会や市町村主催の研修会へ参加している。内部研修では新人研修、職員勉強会等力量に応じて研修が受けられる体制がある。受講後は報告書を提出、朝礼や終礼等で報告を行い情報を共有している。また、他事業所から研修生を受け入れ意見交換を行い相互研鑽に取り組んでいる。		
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	定期的に平野区グループホーム連絡会に参加し研修や意見交換を行っている。昨年度は管理者が同会の会長を務めリーダーシップを発揮していた。研修等の後は事業所相互訪問を行い、さらに交流を深めるとともに、サービスの質の向上に向けた取り組みをしている。		
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、場の雰囲気に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	入所前に自宅訪問の機会を増やして顔馴染みの関係を作ったり、ホームの見学を行ったりして徐々に馴染み、安心して利用できる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	職員は利用者と共に調理をしたり、お花の世話をしたり、四季折々の行事を行う中で人生の先輩の意見として尊重し学びあっている。また、日常、一緒に過ごしながら利用者と共に支えあい、信頼できる関係を築いていけるように努めている。		

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)
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	日々の生活の中でコミュニケーションを通してこれからどう暮らしていきたいかを、利用者一人ひとりの思いや意向を聴取していくことを目標にしている。また、介護計画見直し時にも本人や家族の意向を聞き取り前向きなプランの作成に努めている。		
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	利用者や家族の希望を大切に、これからの暮らしの中で出来ない事を補うプランではなく、生きることへの喜びを感じられる前向きなプラン作りになるよう努力している。日々の生活の中で利用者の変化や興味、感動を職員一人ひとりが見逃すことなく観察し、カンファレンスで話し合い個別・具体的な介護計画の作成に取り組んでいる。	○	家族の訪問時に希望や意見を聞き取り介護計画を作成し、説明後署名捺印を頂いているが、カンファレンスへの参加は必要な場合のみとなっている。今後は必要時だけでなく、介護計画作成時や見直し時にも家族等へカンファレンスへの参加を呼びかけていく事が望まれる。また、「アムールだより」等を活用してカンファレンスについてお知らせをする等周知方法の工夫も期待したい。
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	3ヶ月に一度介護計画の見直しを行っている。個人状況は毎日S（主訴）、O（事実）、A（判断）、P（計画）に分けて経過を記録し、職員の気付きに役立っている。必要に応じてサービス担当者会議を開催し、時々に応じた計画を作成している。また、身体状況に変化の見られる場合には医師や家族と共に話し合い現状に即した新たな計画書を作成している。		
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者の望む暮らし方を実現する為にも個別支援を心がけると共にその時々々の要望にも応えられるよう可能な限りの支援をしている。通院介助、友達に会いに行く、お悔やみに行く等に同行支援している。地域の方からの介護や食事の相談を受け資料を提供する等地域の事業所としての役割も担っている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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し、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	利用者がかかりつけ医で医療が受けられるように一人ひとりの希望を尊重した支援を行っている。かかりつけ医への受診は基本的に家族対応であるが、困難な場合には職員が対応している。また、建物の1階にある協力クリニックと連携し、いつでも連絡可能な支援体制がある。必要に応じ認知症専門医への受診も行っている。		
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	重度化した場合の対応及び看取りに関する指針を作成し家族等へ説明を行なっている。重度化した利用者には医師、家族、管理者との話し合いの場を持ち、終末期への対応方針の共有を図っている。また、家族等への状況報告や、家族からの意見要望を記録に残すことで全ての職員が家族の思いを受け止めることが出来るように支援している。		
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	利用者の尊厳に配慮した言葉かけや対応を行っており、会議等で職員への指導徹底を図っている。個人情報保護に関する方針を定め事務所内に掲示すると共に、毎日記録する管理日誌に添付してその都度確認を行うよう職員への周知を図っている。書類の管理は鍵の掛かる書庫に保管している。		
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	職員は利用者一人ひとり当たり前の普通の暮らしが出来ることを大切に日々取り組んでいる。その人の望む暮らし方を聞き取り、シルバーカーでの散歩、カラオケに職員と一緒にいく、好きな音楽テープを聴く、四季の花を楽しむなどできる限り個別に支援している。また利用者のその日の声にも出来る限り対応できるように取り組んでいる。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	法人内の栄養士が献立を作成しているが、1週間に一度利用者の希望を聞き献立を考え調理している。利用者と百貨店に出かけた時に、地下食料品売場でその時食べたいものを購入したり、テラスで収穫した野菜を使って調理したり、大型店舗へ出かけ食材を購入する等準備の段階から楽しめるよう支援している。また、利用者の力量に応じて職員と一緒に調理に取り組む姿や、配膳を手伝う姿も見られる。		
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	入浴回数、時間は利用者の希望に添って支援すると共に、湯の温度も利用者の好みに合わせたり、好きな入浴剤を選んでもらうなど入浴が楽しめるよう配慮している。入浴を拒否する利用者に対してはトイレ誘導の後や椅子から立ち上がった時等声かけのタイミングを計り出来るだけ入浴の機会を逃さないよう配慮している。		
(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	日々の生活の中で野菜作りや花の手入れ、調理の手伝いなど強制することなく興味を持って参加できるよう見守りながら支援している。白鷺公園へ花見、外食、町内餅つき、初詣など季節を感じながらの外出や、地域の方々による民謡や南京玉すだれを觀賞したり、父の日にはビヤガーデンを開催し生ビールを飲みながら楽しい一時を過ごしている。		
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	毎日、朝食用のパンや牛乳の買物に出かけたり、近隣の庭先に咲いている花を見ながら散歩を楽しんだりと外に出る機会を多く提供している。また、回覧板を届けたり、近くの喫茶店へ出かけたリ個別の要望にも応えながら外出支援をしている。		
(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1階はクリニックと薬局、グループホームの玄関ホールのみで2階・3階が住居である。1階の玄関は防犯上施錠しているが、鍵を掛ける事で利用者にとっての弊害も十分理解し、利用者の様子を察知しながら一緒に外出するように配慮している。また、運営推進会議でも地域の方々と防犯に関して意見交換を行っている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	年に1回消防署の協力を得て避難訓練を実施している。職員は定期的に救急救命講習を受け緊急時の対応に備えている。町会長には職員連絡先や利用者数、建物構造等の書類を渡して緊急時の協力が得られるよう理解を得ている。		
(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	栄養管理は法人内の栄養士がメニューを作成し糖尿病やアレルギーなどがみられる利用者にも個別対応している。日々の食事摂取量、水分量は熱計表に記録している。特に水分量に関しては、医師の指示がある利用者はケアプランに挙げて水分量をチェックし注意を促している。		
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	共用空間の居間、食堂、廊下、トイレ、浴室など全て掃除が行き届き清潔である。家具や調度品も落ち着いた雰囲気、利用者は思い思いの場所で寛いでいる。居間から出入りが自由なテラスがあり季節の花やプランターで育てた野菜を眺める事ができ、心地よい光と風を感じ取れる開放感がある。		
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	居室内には馴染みの家具や思い出の写真、趣味の図書や人形などが持ち込まれ、本人が居心地よく過ごす事ができる空間となっている。冷暖房の調節も利用者自身が行う事ができるが、事務所内でも適温確認できるシステムとなっている。		

※  は、重点項目。