

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	2775600519
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホームさくら荘
訪問調査日	平成 20 年 7 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 22 日
評価機関名	NPO法人 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	2775600519
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホームさくら荘
所在地	大阪府泉南市新家3566-4 (電話)072-480-2801

評価機関名	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7月25日	評価確定日	平成20年8月22日

【情報提供票より】(20年 6月30日事業所記)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22人	常勤 14 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 18 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	350 円	昼食 480 円
	夕食	400 円	おやつ 昼食に含む 円
	または1日当たり 円		

(4)利用者の概要(6月30日)現在

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名		
要介護3	11 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低 63 歳	最高 89 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	羽原病院 信貴歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

泉南市新家地区の振興住宅街にあるホームである。発足当初は遠方の利用者も受入れていたが、開設して5年が経ち、利用者は地域住民が中心となってきて名実ともに地域密着型のホームと言える。庭やベランダも広く利用者は自由に散策出来るようになっている。1階玄関の入り口ところに非常に広いホール(洋室+和室)があり、家族交流会もそこで毎回到ぎやかに開かれている。地域住民の集会場として解放したらいかかとも思われる。職員の離職率も非常に低く、やはり働きやすい雰囲気があるのであろう。利用者の表情もおだやかで、ケアがうまく機能して第二の我が家と思っているのか落ち着きがある。泉南市も関西空港が近くにあり、人口増加もみられ、まだまだこの様なホームや施設の需要があるとも思える。

【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)
	<p>前回評価の改良点として、①地域密着型サービスとしての理念、②地域とのつきあい、③運営推進会議を活かした取り組み、④職員を育てる取り組み、⑤現状に即した介護計画の見直し、⑥プライバシーの保護、⑦災害対策、⑧居心地よく過ごせる居室の配慮の計8点が指摘されていたが、それらを重点的に評価した結果、①を除いて全てホームの努力で改良されていた。</p>
①	<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>前回の外部評価の結果や、今回の自己評価についても施設長、管理者を中心にミーティングなどで職員全員で取り組み、改良点を見出し、サービスの質の向上の参考にした。</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>基本的に2ヶ月に1度開かれる運営推進会議については、市町村職員や地域住民も参加してもらっており、いただく意見は職員全員で共有するようにして、ホームの運営上大変参考になっている。特に家族の意見や要望が活発で、いずれもホームの運営の参考にさせてもらっている。</p>
重点項目③	<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>まずよく来荘される家族からはフランクに意見や要望を言ってもらえるような雰囲気作りをこころがけている。正式な家族会というものはないが、家族交流会は年2回開催しており、1階の広いホールがいっぱいになるほど来荘される。その際になるべく率直に意見や要望を述べていただき、サービスの質の向上に役立っている。</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>散歩や買物時、近隣の方々とは顔見知りとなり明るく挨拶出来ている。地域自治会長のお世話で、地域老人会館での催し物に参加したりしている。又、逆にホームでのイベント(夏祭りや餅つき大会など)に地域住民を招待するなどして、おたがいに良好な関係を構築しつつある。</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)
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	現在当ホームの理念として、 ・人間の尊厳を守る ・自由な生活の意義 ・プライバシーの尊重 の3点を掲げているが、地域密着の主旨がもられていない。	○	いずれも認知症高齢者を対象とした簡潔な理念であるが、平成18年4月の介護保険法改正以来、経営方針の基本となる理念については、地域密着性が強く求められており、是非検討していただきたい。
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	理念については正面玄関や各フロアに掲示されており、又朝礼時に全職員が唱和したりして徹底している。利用者家族にも理解してもらっている。		
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	近隣の方々とは明るく挨拶できている。地域自治会長のお世話で、地域老人会館の催し物にも参加している。又、ホームの夏祭りや餅つき大会にも地域の住民を招待したりして良好な関係を作りつつある。		
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	過去の外部評価結果や今回の自己評価については、施設長のみならず、職員全員でミーティング時に取り組み、改善点を見だし、サービスの質の向上に役立っている。		
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	すでに2ヶ月に1度開かれており、必要なメンバーも揃っている。色々いただく貴重な意見や情報は、ホームの運営の参考にしてている。特に参加される家族の意見や要望については、それらを尊重している。		

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	○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	市担当者(福祉高齢課など)へはよく出向き、色々相談事にもってもらったり、他のホームの情報などを聞いている。運営推進会議とは別に市の担当者と市内各グループホーム代表者が集まる「グループホーム協議会」があり、そこでも意見交換や情報交換を行っている。		
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	家族の来荘時には必ず利用者の健康状態を中心に報告している。又、毎月請求書送付時に担当ヘルパーのコメントをつけた「介護経過報告書」を添付している。3ヶ月に1度発行する「えふ・えふだより」にて、ホームの行事の案内や利用者のスナップ写真などを送付している。		
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	まず家族の来荘時にフランクに意見や要望を言っただけのような雰囲気作りに努めている。又、年2回家族交流会を開き、運営に関する要望など率直に言っていただき、いずれもホームの運営の参考にしている。		
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	現在、辛い職員の離職や異動は非常に少ない。離職については1ヶ月前に連絡してもらい、引継ぎをきっちりやったり、チームケアに徹底したりして、利用者へのダメージを防ぐ工夫はしている。		
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	母体法人やホーム内外の研修会には積極的に参加し、その内容については報告書にまとめてもらい、全員で共有するようにしている。その他福利厚生の一環として、職員同士の交流会も行い、意見交換会やストレスの軽減に努めている。		
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	泉南市内のグループホーム交流会を開き、お互いに刺激を受けたり、情報交換を行いホームの質の向上に役立っている。市の担当者を含めたグループホーム協議会もよく機能している。遠方のホームとの職員交流会も行っている。		

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)
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	まず最初に家族が入居希望の相談に来荘された時、家族の要望や利用予定者のニーズなどをよく聞き、その後家庭訪問をして職員と利用予定者が顔なじみになるような関係を築き、実際に体験入居を利用してもらい、ホームの雰囲気に馴染ってもらって入居してもらっている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者を人生の先輩として敬い、色々なこと(食事の下ごしらえ、味付けなど)を教えてもらったりして、一緒に生活しているという自覚を持ってもらえるようにしている。		
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	入居前にすでに生活歴や性格、趣味などを把握し詳細なフェースシートを作成し、職員全員で共有して利用者の希望や意向を感じ取っておくようにしている。入居後、利用者との会話を通じて更に確認するようにしている。		
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	利用者の生活歴や性格、認知度などをよく知ったうえで、チーム全員でアイデアを出し合ったりして、個別ケアプランを作成している。		
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	大体毎月定期的に利用者の状態をチェックし、ケアプランを見直す必要性を検討している。やはり利用者の中には病状が悪化して1度入院を経験されると、急激にADLやQOLの低下がみられ、根本的にケアプランを見直したりして、家族にも連絡している。		

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)
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	利用者の状況に応じた職員の勤務体制の調整、認知症専門医への受診支援、看護職員や提携医療機関の看護師との連携、入院された時の早期退院への支援、特別な外出の支援、遠方の通院介助などできる限りの柔軟な支援を心がけている。		
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	毎週1回、ホームの連携医療機関の内科医の往診がある。その他のかかりつけ医への受診支援も家族同伴で行っている。		
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	すでに入居直後よりターミナルケアについては本人、家族、かかりつけ医、ホーム側とで方針を共有するようにしている。看取り指針も作成してある。まだターミナルケアを経験していないが、亡くなる直前まで介護した経験があり、必要に応じてターミナルケアは可能と思える。		
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	利用者への呼びかけや、トイレ失敗時(尿失禁時等)は職員が利用者のプライドを傷つけず、上手に誘導し支援介助している。又、個人情報保護方針を掲げ、全職員が共有し、記録物も部外者の目に触れることのないよう整理、管理されている。		
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	利用者個々の意思を大切に、共同生活への調和を図りながら日々楽しく生活が送れるように支援している。色々な要望時には出来るだけ本人が納得されるよう支援し、柔軟な対応がなされている。		

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	食材の購入や献立については、提携給食会社を利用しているが、利用者の要望も取り上げている。月2回は利用者の希望を聞き、職員と一緒に買物、調理、盛り付けを行い、楽しく食事し、後片付けを手伝ってもらっている。又、近隣の方や職員から四季折々の食材の差し入れもあり、季節感を味わいながら頂いている。		
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	基本的には週3回の入浴であるが、希望があれば臨機応変に対応している。入浴嫌いな方も今では職員の努力でそれを克服し、今では全利用者が入浴好きとなり、家族からも感謝されている。		
(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	利用者個々の人生経験を活かした役割、場面設定を行い、ハーモニカ演奏、包丁とぎ、俳句、粘土細工、花観賞、外出等残存機能を活かした支援を行い、日々楽しく生活出来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	散歩は常態化されており、利用者の希望があれば買い物、遠方へのドライブ等積極的な外出支援をしている。例えば、お誕生日会、お花見、魚釣り、近くのショッピングモールでの買い物等工夫を凝らしている。		
(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	門扉は安全上施錠せざるをえないが、玄関口は開錠していて、草花が植えられていてベンチも置いてある庭への出入りは自由である。2階には広いベランダがあり、夕涼み等自由である。とにかく閉塞感を感じないようにしている。		
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	夜間を想定しての訓練を年2回実施している。職員の初期消火の会得、自治会や近隣住民の避難協力体制も構築されつつある。又、職員の中には近所に住宅を構えている方も多く、非常時の際には駆けつけるようになっていく。		

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	食事のカロリーや個々の状態に合わせたその摂取量と水分の摂取量は、毎日利用者個々の記録表を作成し、把握している。少ない方には色々工夫して支援している。		
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	共用の空間は清潔感があり、四季折々の季節感を取り入れる工夫がなされている。食堂や玄関にはソファ、庭やベランダにはベンチが置かれ、コミュニケーションスペースとしての配慮がなされている。		
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	利用者の居室の表札は、各自粘土細工で作ったものであり、間違いを防ぐ工夫がなされている。居室のホームからの提供物はベッド、簡単なクローゼット、靴箱、防火カーテンのみで、他は各自使い慣れたものを持ち込んでいる。		