

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	2774500991
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム 桂苑
訪問調査日	平成 20 年 7 月 29 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 25 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	2774500991
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム 桂苑
所在地	大阪府泉佐野市羽倉崎1丁目1番4号 (電 話) 072-465-9000

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		
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29日	評価確定日	平成20年8月25日

【情報提供票より】(平成20年6月30日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 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	21 人	常勤	13人, 非常勤 8人, 常勤換算 15.6人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 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)	40,000 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(150,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(2年間)	
食材料費	朝食	350 円	昼食	480 円
	夕食	400 円	おやつ	昼食代含 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	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.2 歳	最低	65 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人桂信会羽原病院	医療法人清真会ヒグチ歯科
---------	-------------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

南海本線羽倉崎駅徒歩2分の交通至便な場所にある。隣接する母体の病院が関連施設として平成16年5月に開設した。廊下続きで病院に行き来できるので、医療面はリハビリも含めてきめ細かい対応が可能であり、家族には重度化やターミナルまで視野に入れた安心感がある。管理者、職員の縦横のチームワークが良く、職員の意見が運営に反映されている。介護計画を含む記録書類に独自の工夫が凝らされ、常に改善が加えられている。家族へは担当の職員が「介護経過報告書」で利用者の様子を伝えている。同時に職員からの家族へのメッセージが送られている。建物自体は家電量販店舗を介護施設に改装したものであるが、介護への取り組み姿勢からは、サービスの中身を充実しようとする職員の熱意が伝わってくる。

【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)
	前回のサービス評価で調査員から提案があった点は、工夫をしながら解決に向けた取り組みが行われている。ホーム玄関までの案内表示もわかりやすく改善されている。
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)
	自己評価には職員も参加して、日ごろの問題意識をお互いが出し合った結果として、いろいろな気づきが発見された内容になっている。
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)
	運営推進会議では地域代表として民生委員と地域ボランティア代表が参加して、事業所の運営内容や利用者の現状、サービス評価の報告などの議題が中心となっている。今後は、自治会、地域福祉委員会等の多様な地域資源と事業所との関わり方についても議題に取上げて欲しい。
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)
	職員による毎月の家族宛の報告書「介護経過報告書」で家族と職員の信頼関係が出来ている。家族の要望はご意見箱に頼ることなく、要望には素早く対応するように職員に徹底されている。
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)
	地域ボランティアや利用者の知人のボランティアと交流がある。近くの幼稚園児の訪問を受けている。夏祭りや餅つき等の事業所の行事には近隣の住民に参加を呼びかけている。

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	人の尊厳、自立支援、プライバシー尊重を柱とした独自の理念を開設時に知恵を出し合って作成し、職員への徹底が図られているが、新しく求められている地域との関係性を表す表現が充分とは言えない。	○	これからのグループホームが地域福祉の重要な施設としての立場が求められているので、理念の表現に地域で暮らし続ける支援の表現を加えることが望ましい。
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	職員は毎朝の引継ぎ時に、皆で理念を唱和してから仕事をスタートさせるというスタイルが定着している。利用者にも自然に理解されるようになっている。		
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	地域ボランティアとの交流が持っている。夏祭りや餅つき等の事業所の行事に近隣の参加を呼びかける等、地域との関係作りへの努力が認められる。		
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	管理者および職員はサービス評価の意義を理解して事業所の運営に活かすべく改善活動に取り組んでいる。今回の自己評価も職員が意見を出して改善課題を自ら見出し出している。自己評価には職員のさまざまな気づきが表現されている。		
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	運営推進会議は地域から民生委員および地域ボランティアの代表が出席して開催されている。外部評価の改善項目についても議論が行われ、運営に活かされているが、地域との関係作りについての議題が充分でない。	○	運営推進会議の目的のひとつが、事業者と地域との支えあいの推進にある。自治会や老人会の代表にも臨時にでも参加願うなどのアプローチをして、多様な地域との交流についての意見交換を提案したい。

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	行政主催の運営委員として事業者から参加する一方で、事業所が主催する行事に市の担当者が参加するなど、行政の窓口と事業所とのコミュニケーションの確保に努めている。		
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	全職員が手分けして、利用者の近況(健康、症状の変化、今の暮らしぶり、行事等)や職員からメッセージを手書きして、毎月家族へ送っている。訪問の頻度が少ない家族にも職員の気持ちが伝わり安心感を与えているように思われる。ホーム便りでは職員の紹介や利用者の暮らしぶりを写真入りで知らせている。		
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	職員は家族が希望や要望を言いやすいように、先ず、家族と信頼関係が出来るように、毎月の家族への報告書や来訪時の話しかけに気を配っている。要望があれば全職員に周知伝達して速やかな対応に心掛けている。		
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	運営者責任者および管理者は職員がやり甲斐を持って仕事出来るように、風通しの良い職場づくりと、上下関係づくりに努めている。止むを得ずの離職への対応には、普段から隣のユニットに職員が行き来して、隣の利用者顔見知りになっておく事で対応力を維持する工夫も行っている。		
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	外部研修の参加機会への配慮や費用の支援を行って職員の育成に努めている。研修を受講した職員は知識を他の職員に伝達するようにして、全員で研修を生かす工夫と取組みが見られる。職員は技術・知識の修得に意欲的である。		
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	地域の介護福祉関係のネットワーク会議に出席して、交流を行い事業所運営の参考にしてている。		

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	家での暮らしから直接入所する場合や、施設から入所する場合の本人のストレス状態を個別に考慮している。家族や医師などの関係者の意見を聞いた上で、体験入所も視野に入れて、新しいサービスを開始するようにしている。		
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	職員は本人のこれまでの生活歴や暮らしぶりを本人や家族から聞き取り、過去の暮らしを継続しながら、新しい生活の場所で本人が生きていくための支援を考えている。喜怒哀楽も含めて一緒に暮らしていく家族という認識で利用者に接している。		
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	入所時や入所後に聞き取った本人の望む暮らし方、これまでの職業や生立ちを出来るだけ家族の協力を得て知るようにしてサマリーにまとめながら、一人一人の思い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	入所当初の暫定の介護計画書から、事業所での生活の状況やADLを確認して介護計画書を作成している。日々のケース記録をサービス計画に沿った内容に近づけるために解り易い書式に転記して、職員の誰でもが同じケアが出来るような工夫がしてある。		
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	3ヶ月に1度は見直しの確認のために、介護経過を読み、職員が意見を出し合い、課題を検討するケアカンファレンスを行っている。家族の希望を聞いて必要に応じて介護計画の見直しを行っている。入退院などで状況の変化が認められる場合は、その都度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	今までの人間関係を継続してもらうために友人や知人への訪問支援や今までのかかりつけ医での受診支援に職員が付き添うなど、利用者の希望に柔軟に対応している。		
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	本人や家族の希望を優先して、今までのかかりつけ医での受診に対応している。協力医療機関による受診が月に数回行われ、利用者ごとの受診内容、医師の伝言を記録して、全職員で共有する仕組みが出来ている。家族も当事業所の医療支援に安心感を持っている。		
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	終末期への対応指針を作っている。実際に、家族の希望でぎりぎりまで事業所に対応をした経験があり、職員がチーム一丸となって支援する体制が出来ている。		
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	理念にも表現されて毎朝の職員の引き継ぎ時に唱和して確認している。スタッフ会議や職員の勉強会でもプライバシーの保護や尊重について話し合っ職員に徹底している。職員事務所での個人情報の扱いにも気をつけている。		
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	共同生活でもあるから、大まかな日課を設定しているが、起床の時間、朝食等利用者個々のリズムを優先して対応している。行事やレクリエーションの参加も本人の気持を尊重している。		

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	食材業者メニューを採用しているが、週に数回は利用者の好みを聞いて買い物に行き調理している。利用者は下ごしらえや配膳に参加するなど、食事の用意から家事として動いてもらうようにしている。お喋りしながらの食事風景であった。		
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回の入浴を予定しているが、ユニットで日程をずらすことで何時でも入浴が出来る体制を取っている。入浴時の順番や対応職員も日誌に記録して適切な入浴支援が出来るように工夫されている。		
(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	職員はレク係り、食事係り、企画係りを順に担当して、利用者が毎日楽しく過ごせるように、役割を持った生き方をしてもらえるように、人や世間とのふれあいが持てるように考えている。利用者の知り合いがボランティアに来てくれている。		
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	駅近くの商店街へ、施設の東側の緑の多い所への散歩や月に1回程度はショッピングや行って見たいところへの外出が行われている。利用者のADL状態を考慮したマンツーマンの支援を行うので、初詣等の外出は4回に分けて全員に行ってもらおうような配慮がされている。		
(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	建物の構造上、安全確保を重視して、家族の了解のもとに止むを得ず階段のドアは施錠している。職員は見守りに心掛けると共に、構造上のハンディをサービス内容を充実する努力が行われている。家族との関係作りや、外出や楽しみ事に凝った内容を企画して頑張っている。		
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	防火設備や防火扉、避難路が確保されている。定期的に避難訓練を行っている。職員には災害対策・危機管理への自覚が感じられる。		

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	運営責任者および管理者に看護師資格があるので、職員に対して健康管理や体調変化に対する適切な支持指導が行われているように思われる。水分摂取量の確保についても職員の意識は高い。		
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	食堂には、利用者が集っていて、和やかな雰囲気に含まれている。台所から、食事の用意の音が聞かれ、家庭的な雰囲気を醸し出している。廊下の隅にはソファ、畳のコーナーがあり、くつろげる。壁には季節感を感じる飾り物や手芸品など飾られている。植物や花を置いて居心地よく過ごせる工夫がされている。		
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	居室には馴染みの箆笥や机、飾り物などが持ち込まれている。利用者の好みの暖簾が居室入口にかけられ、手作りの表札や手芸品がかけられ、その人らしさを出している。利用者の好みで上敷きが引かれてる所もある。本人が居心地よく過ごせる工夫がこまやかにされている。		