

## 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

作成日 平成20年8月20日

事業所番号	2771500705	評価機関名	特定非営利活動法人 近畿マネジメント・サポート・センター
法人名	生活協同組合ヘルスコープゆおびか	所在地	大阪市東住吉区山坂5-5-14-103
事業所名	グループホーム ゆおびか	評価調査日	平成20年8月9日
所在地	大阪市東成区大今里1-23-12 電話 06-6971-8270	評価確定日	平成20年8月25日

## 【情報提供票より】(平成20年7月4日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成15年12月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数	9人
職員数	10人	常勤	8人
		非常勤	2人
		常勤換算	3.5人

## (2) 建物概要

建物の構造	単独 鉄骨造 3階建ての(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)	4万~5,5万円	その他の経費(月額)	実費	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金を含む)	有 500,000円 退去時全額返金			
食材料費	朝食	円	昼食	円
		円	おやつ	円
	または1月当たり 45,000円			

## (4) 利用者の概要(7月4日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	1名	要介護2	4名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 87才	最低	76才	最高	101才
(5) 協力医療機関名	コープおおさか病院 いまどと診療所 生協森ノ宮歯科				

## 【外部評価で確認された、この事業所の特徴】

ISO9001(国際標準化機構 顧客満足向上)を、法人事業所のそれぞれが取得し、定められた方式で組織をあげて取り組み、毎日、より良い介護へと経営努力を続けている。又、認知症の方のためのケアマネジメントのシート(センター方式)を利用し、本人、家族、職員が利用者ごとに「5つの視点」と、事業所の理念である「心に寄り添い気付きのある介護」の記録を、介護計画の基本として活動している

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)
	24時間医療体制については、1階の在宅療養支援診療所が往診を実施しており、当グループホームも従来の往診で対応している。災害時、特に夜間における利用者の緊急避難体制は、今年7月26日の夜間に地域全体で避難訓練が実施されたが、3階の当ホームの利用者を介助しながら、非常階段からの避難訓練も含めて、地元の方々のご協力により実施し、無事に終了した
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)
	管理者が概略の案を作成し、それを基礎として主任も含めた職員が、日数を掛けて内容を検討し、改善案を策定した上で、逐次、実施の、作業を繰り返しながら記入をしている。この事業所の特徴欄に記載したように、日々の業務が全てISO機構の規格に合わせた、様式によって管理されており、すべてが、顧客(利用者)満足度の向上を目指している。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容、及び、それらを活かした取り組み(関連項目:外部4、5、6)
	地域に密着した生活協同組合組織であるので、運営推進会議の発足後、当ホームの情報の公開も進められている。今年度も2回開催済みで、次回開催についても2ヶ月ごととしている。会議の内容は、地域に密着した活動状況の報告と提案、質疑応答等をしている。今後も引き続き、地域の方々の認知症に対する理解を高めて頂けるよう努力を期待したい。
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)
	ご家族が来訪された際のご意見等については、直接、管理者が対応している上、毎月の請求書には管理者のコメントも含めた文書を同封し、近況報告をしている。したがって、利用者、ご家族からのご意見、不満等については、日常の来訪時も含めて相互に意志が疎通され、心からご納得、ご理解が得られるよう努力している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地元のキャラバンメイト養成講座には職員4名が受講し、認知症の基礎の理解と、近隣の方々との交流を深めている。特に、緊急時の救命医療器・AED(自動体外式除細動器)をホームに設置し、24時間、いつでも周辺の方々に活用して頂けるよう連携協力体制が築かれている

（ 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>					
<b>1 理念と共有</b>					
	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	法人理念の掲示と共に、この理念をグループホーム自体で、更に具体化した真髓「心に寄り添い気付きのある介護をめざします」をホームに掲示している		
	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	職場会議で、一人ひとりの1ヶ月間の目標進捗度の報告があり、職場理念の具体化について話し合いをしている		
<b>2 地域との支えあい</b>					
	3	○ 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、行事等の地域活動に参加し、地域の人々と交流することに努めている	ホームも、地域の一会員として加入し、災害訓練や総会、冠婚葬祭等の地域活動に参加している。8月には9、10日の両日に盆おどりがあり利用者も参加予定である。又、AEDは24時間、貸出しが可能である。		
<b>3 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
	4	○ 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	外部評価の意義については、職場会議で話し合いが行われてきた。今回も管理者が中心になって実施している。		
	5	○ 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の向上に活かしている	ほぼ2ヶ月毎に開催され、地域密着型のホーム運営についての検討が進められている。今後も、介護レベルの向上と地域福祉活動への働きを期待したい		
	6	○ 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	東成区グループホームの管理者会とスタッフ会を地域包括センターの指導によって開催している。		
	7	○ 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	毎月、請求書と一緒に「ゆおびか便り」と、ご家族に対して、利用者に関する近況報告の手紙を送付している。又、職員の異動があった場合には、職員の紹介文書も同封している		
	8	○ 運営に関する家族等の意見の反映 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	I SO「介護事業所不適合管理手順書」に則とっている。この手順書には3ヶ月毎のサービス計画書に、満足度、ご家族の声、記入欄がある。重要事項説明書にも苦情申立窓口の記載があるが、實際上、ご家族との意思疎通は良くできている		

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)
	9	18	<p>○ 職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>		

## 5 人材の育成と支援

	10	19	<p>○ 職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>		
	11	20	<p>○ 同業者との交流を通じた向上</p> <p>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質を向上させていく取り組みをしている</p>		

## 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	<p>○ 馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して納得した上で、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</p>		
--	----	----	---	--	--

## 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	<p>○ 本人と共に過ごし、支えあう関係</p> <p>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</p>		
--	----	----	---	--	--

## 1 一人ひとりの把握

	14	33	<p>○ 思いや意向の把握</p> <p>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</p>		
--	----	----	--	--	--

## 2 本人がより良く暮らしを続けるための介護計画の作成と、見直し

	15	36	<p>○ チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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、現状に即した新たな計画を作成している</p>		
--	----	----	---	--	--

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)
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。	変化があれば、すぐに、ご家族にお知らせし、その後、ご家族、管理者、ケアマネジャー及び、医師が検討した上で、実情に即した計画を作成している		
<b>3 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	母体法人の機能を活かした支援をしているが、特に2階のデイサービスとは密接な交流をしている		
<b>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</b>					
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、適切な治療を受けられるように支援している	同法人の1階の診療所医師の診療を受けているが、利用者本人、ご家族の意向で、他の法人医療機関の受診もある		
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	契約時から、ご家族とは十分な話し合いをし、症状の変化に合わせて医師、ご家族、職員と協議して意志統一をしている。		
<b>IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1 その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
20	50	○ プライバシー確保の徹底 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	一人ひとりに合わせた、言葉かけ、言葉遣いをするように努めている。個人情報の管理はISOの規定に従って運営している		
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し、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	職員のペース優先ではなく、本人の意志を出来るだけ尊重している		
<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	買物、下ごしらえ、副食の盛付け、配膳、引き膳、食器洗い等、本人に合わせた手伝いを一緒に実施している。毎朝以外に毎水曜の昼と、日曜日は、希望メニューとしている		

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)
	23	57	<p>○ 入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>		入浴を楽しむ利用者が多いが、基本的には週3回の入浴としている。又、シャワーはその都度、利用している

## (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	<p>○ 役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>		センター方式により、一人ひとりの生活歴を把握し、興味、関心のある事項を職員が把握し、その場で対応をしている
	25	61	<p>○ 日常的な外出支援</p> <p>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</p>		日常、外出を日課としており、買物、散歩をしている

## (4) 安心と安全を支える支援

	26	66	<p>○ 鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>		当初から夜間以外は、鍵掛けはしていない
	27	71	<p>○ 災害対策</p> <p>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、日頃より地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>		7月26日、地域が行う夜間の防災訓練に、3階の当ホームも参加し、3階の非常階段からの避難訓練を、自治会の方々の応援を得て実施した

## (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	<p>○ 栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>		水分摂取量、食べ物の好き嫌い、食事量、体調に合わせた食品形態等についても、よく配慮している
--	----	----	---	--	---

## 2 その人らしい暮らしを支える生活習慣づくり

## (1) 居心地のよい環境づくり

	29	81	<p>○ 居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>		共用空間を毎朝、利用者と職員が一緒になって掃除をしている。又、室内の四季に対応した気温、日照等を配慮した対応が行われ、室内、ベランダ等には四季の花、鉢が並べられている
	30	83	<p>○ 居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>		個室には、自由に家具が持ち込まれている。中には、地域の個人、組員からの善意の寄贈品もある。