

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770107411
法人名	有限会社 イークォル
事業所名	グループホーム 和の家
所在地	大阪府堺市北区上野芝町2丁287 (電話) 072-255-7618
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12月 4日

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホーム和の家」はJR阪和線上野芝駅から徒歩7分の住宅街の中にある。近隣には仁徳天皇陵、いたすけ古墳、大仙公園等があり、ホームの庭がわりとして四季の変化を楽しみながら散歩が出来る環境である。「一人ひとりの意志を尊重し、よく理解して、安心と豊かな暮らしを地域と共に支えます」を理念としてその実現に向けて努力している。職員は担当制をとり、利用者一人ひとりの希望、要望に応じた個別ケアに取り組んでいる。自治会に加入し老人会のサークル活動へも積極的に参加している。また「喫茶和」や「和祭り」といった行事をホームで開催し、地域との交流に努めている。「和の家便り：地域版」の地域への回覧は、こうしたイベントの案内とホームのPRのツールとして役立てている。

## 【情報提供票より】 (20年11月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年 2月 1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 17人, 非常勤 1人, 常勤換算	16.3人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	51,000円	その他の経費(月額)	34,500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(期間3年)	
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		1,300円	

### (4) 利用者の概要 (11月 10日現在)

利用者人数	17名	男性	6名	女性	11名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	8名	要介護4	2名		
要介護5	要支援2				
年齢	平均 84歳	最低	69歳	最高	98歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大泉会いづみクリニック
---------	------------------

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)
	前回評価での改善課題であった災害対策については運営推進会議等を活用した前向きな検討は行なわれていない。災害時、緊急時の応援が地域住民から得られるように今後の積極的な検討を期待したい。
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)
	管理者とフロアリーダーが中心となり自己評価を行っている。評価結果については、ミーティングで説明して理解を深め改善に努めている。職員は外部評価の意義を理解している。
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2ヶ月に1回開催している。活動内容、外部評価結果等を報告している。会議の出席者からは「レクリエーションに対する提案」や「自治会の役割の明確化」等の意見、要望が見受けられるものの、それらに対するホームからの明確な対応が乏しいように思われる。会議メンバーから率直な意見を引き出し、改善課題に対する具体的な意見交換を行う等ホームの前向きな取り組みや姿勢は会議メンバーの参加意欲にも反映されると思われる。
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)
	家族等へは毎月「和の家：家族版」を郵送して利用者の暮らしぶりやホームの行事等を伝えている。意見箱の設置、運営推進会議での家族代表からの意見聴取、全利用者の家族向けに送付する運営推進会議への出欠届に「意見記入欄」を設ける等、家族の意見、要望を汲み取る努力をしている。出された意見等はミーティングで話し合い対応を検討している。
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)
	地域の自治会に加入して、老人会主催のゲートボールや将棋大会等のサークル活動に参加している。老人会の方をレクリエーション活動の講師として招くこともある。また、月1回「和の家便り：地域版」を発行して自治会から回覧板として住民へ回覧してもらっている。ホームで開催する和祭りや喫茶和、手芸教室等のお知らせを行う等、積極的に地域との交流に取り組んでいる。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「一人ひとりの意志を尊重し、よく理解して、安心と豊かな暮らしを地域と共に支えます」という地域型密着型サービスの目的を謳った理念を掲げている。各職員はその実現に向けて日々前向きに取り組んでいる。		
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	理念は玄関ホールや事務室の見やすいところに掲示している。職員の入職時や会議、勉強会等において理念の意義を説明している。また、日々の業務の中でも、理念を意識し理解して行動できるように職員を促し理念の共有に努めている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	自治会に加入、老人会のゲートボールや将棋大会等のサークル活動に参加している。老人会の方を「ちぎり絵教室」に講師として招くこともある。また、月1回「和の家便り：地域版」を発行しており、自治会から回覧板として地域に回覧している。ホームで開催する和祭りや和喫茶、手芸教室等のお知らせを行い、地域との積極的な交流に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	管理者とフロアリーダーが中心となって自己評価を行っている。評価結果についてはミーティング、勉強会等で説明して理解を深めている。職員は外部評価の意義を理解し、改善に向けた取り組みに参加している。		

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2ヶ月に1回開催している。活動内容、外部評価結果等を報告している。会議の出席者からは「レクリエーションに対する提案」や「自治会の役割の明確化」等の意見、要望が見受けられるものの、それらに対するホームからの明確な対応が乏しいように思われる。会議での意見、要望等を率直に受け止め、具体的な意見交換を行う等活発な会議運営が望まれる。	○	運営推進会議では、報告や情報交換にとどまらず、会議メンバーから率直な意見等を引き出し、意見等に対する速やかな対応はサービス改善に欠かせない要件である。少なくとも、会議開催時には前回の意見等に対して具体的な説明を行い、双方向的な会議になるよう今後の積極的な取り組みを期待したい。
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	事業所運営上の問題や困難事例等がある時は、地域包括支援センター、市介護保険課等に相談、報告を行い、常に連携を取っている。また、区内のグループホーム会議にも積極的に参加してサービスの質向上に努めている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	家族等へは毎月「和の家便り：家族版」を郵送して利用者の暮らしぶりやホームの行事等を伝えている。また、月に1回は家族と面会して個々の状態を伝えている。さらに、利用者の体調や様子等に変化が見られた時は電話やFAXで状況を報告している。金銭管理が可能な利用者は自分で管理している。		
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	平素より意見箱の設置や家族との面会時における意見や要望の聴き取りに努めている。運営推進会議では、出席家族の意見聴取はもとより、全利用者の家族向けに送付する会議への出欠届に意見記入欄を設ける等、家族の意見、要望を把握するように努力している。また、出された意見等はミーティングで話し合い対応を検討している。		
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	職員は各ユニットで担当制を採用しており、馴染みの関係をつくり、支援が出来るように取り組んでいる。給与や適性面等で採用後直ぐに離職するケースもあるが、利用者への影響は見られない。また、一部ユニット間の異動時には利用者とは十分なコミュニケーションを取ってダメージを防ぐ配慮をしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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て月1回の勉強会を実施している。外部研修の報告、外部講師を招聘した勉強等を行い職員育成の場としている。外部研修計画は立案していないが、研修情報を全職員に周知して出来るだけ多くの職員の参加を奨励している。自費参加や休日の研修等の事情により参加希望者は少ない。前年まで行っていた他のグループホームとの職員交換研修の復活も期待したい。		
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	定期的に北区グループホーム会議に参加して情報や意見交換を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。昨年まで行われていた他のグループホームとの職員交換研修は現在休止状態である。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	利用者や家族の不安を軽減し、安心してサービスが利用できるように、ホームの見学、1週間程度の体験入所等を実施している。また、日中はホームに閉じこもらないように戸外の散歩に誘ったり、ゆったりと寄り添い安心感を持って徐々に馴染めるように支援を行っている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	日常生活のなかで、洗濯物たたみ、食事の盛り付け、居室の掃除、「和喫茶」のウエイトレスやケーキ作り等利用者が主体的に参加し、活動できる場面づくりを支援している。そして利用者と共に支え合い、信頼関係作りに努めている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>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</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	日々の生活の中でのコミュニケーションを充実して、利用者一人ひとりの思いや意向を把握するように努めている。意思疎通が困難な場合は家族の意向を聴取している。また、担当職員を配して利用者の個別の情報を収集してケアプランに反映させている。		
<b>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</b>					
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	利用者や家族の意向を踏まえて、カンファレンスで話し合いその人らしい生活が送れるように具体的なケアプラン及びケアプラン実践表の作成に取り組んでいる。		
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	3ヶ月に一度、ケアカンファレンスにおいて達成状況や新たな課題の抽出を行い介護計画の見直しを行っている。ケアカンファレンスには、担当職員、管理者、ケアマネジャー等が参加している。家族参加を呼びかけているが参加は見られていない。身体状況等に変化の見られる場合はその都度カンファレンスを開催して関係者と話し合いケアプランを見直している。今後もケアカンファレンスに家族の参加を促していきたいと考えている。		
<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	地域の方が自由に参加出来る月1回の和喫茶や手芸教室を開催してホームを地域に開放している。体験入所の実施、急変時の送迎、個別買物、以前住んでいた家を見たい等出来る限り利用者、家族の個別の要望に応じる柔軟な支援をしている。		

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)
<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、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要望を尊重した支援を行っている。基本的には受診は家族対応であるが、困難な場合や医療連携をとっているクリニックへの通院は職員が対応している。訪問歯科、訪問看護は週1回行われている。また、必要に応じて専門医の受診の支援も行っている。		
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、入居時に家族等へ説明を行なっている。現在までホームにおいて看取りを行ったことはないが、終末期の利用者に対して主治医、家族等と急変時の対応、方針について繰り返し話し合いの場を持ち、職員全員で方針を共有してケアを行った事例はある。		
<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いるが、職員の声かけや利用者の呼び方等は不十分などところもある。職員同士で話しあったり、接し方を指導し、会議等で注意を喚起しホームとして統一を図る努力を行っている。記録類は事務室の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	職員一人ひとりが利用者個々の思い、希望に添った支援ができるように日々取り組んでいる。その日の天気や気分で散歩、買物に行く等利用者のペースを大切にして出来る限りの対応に努めている。		

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)
<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	業者の作成した献立による食材を購入しているので急な変更や利用者の希望を叶える事は難しい。たまには食材購入をキャンセルして外食に行く等希望を聞く取り組みも行っている。利用者の力量に応じて職員と一緒に調理したり、食器を並べたり、盛り付けを手伝ったりして食事を楽しめるよう支援している。		
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	入浴は基本的には週2回、男女の入浴曜日を固定して同性介助を実施している。職員の勤務状況によるが、希望があれば2回以上の入浴にも応じている。浴室は明るく、広く、手すりの設置、車椅子対応のシャワー設備もある。風呂嫌いの人はその人のタイミングに合わせて誘導している。		
<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	日々の生活の中で、ホーム敷地内にある畑での野菜作りや花作り、昔やっていた大工仕事等を興味を持って参加出来るように支援している。また、趣味を生かして日当たりのよい自室で編物に精を出す人、ゲーム機で囲碁や将棋を楽しむ人等それぞれの時間を過ごしている。		
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	天気さえ良ければ、ホームに閉じこもらないように外に出かけるケアを心掛けている。ホームの周辺には仁徳天皇陵、大仙公園、いたすけ古墳等があり、ホームの庭がわりとして四季の変化を楽しみながらの散歩コースとなっている。地域の老人会のゲートボールや将棋大会等にも積極的に参加するように促している。		
<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	ホーム玄関、各フロア出入口に鍵をかけている。外に出て行く利用者には本人が納得するまで付き添って一緒に外出するように努力してるが、勤務者の数、介護状況等によっては鍵をかけざるを得ない現実がある。鍵をかけることの弊害を理解しながら、利用者のリスク回避、不測の事態への不安から施錠が常態化している。	○	交通量の多い道路や踏み切りが近い等の環境の中で、利用者の安全、防犯のためにホーム玄関の施錠は止む得ないと思われる。しかし、職員の見守り方法の徹底を図ったり、近隣住民からの理解や協力を求める等信頼関係を作ることに、日中には鍵をかけないケアの実践に取り組んでいくことが望まれる。

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行っている。緊急時対応マニュアルを作成しているが、具体的な避難体制、応援体制等は明記されていない。ホームとしても夜勤帯の災害発生時の緊急避難には限界があることを認識している。また、前回評価の改善課題となっているが積極的に検討されていない。	○	運営推進会議議事録には「災害対策」についての検討記録は見られない。具体的な応援体制や避難体制等ホームから具体的な提案を行い、緊急時の協力が得られるよう運営推進会議等において前向きな継続検討を行うと共に、ホームの構造、利用者の特徴等を踏まえた具体性のある緊急時対応マニュアルの見直しが望まれる。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	献立は業者に委託しているが、栄養士によるカロリー計算は行なわれている。チェック表を活用して食事・水分摂取量を把握して個別に記録している。水分摂取量は1日1000~1200ccを目安にしている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	利用者が1日の大半を過ごすリビングは広く、窓からは暖かい陽射しが差し込み明るく、落ち着いた雰囲気である。利用者の作成した手芸品、ちぎり絵、外出時の写真、カレンダー等が飾られている。片隅には金魚鉢等が置かれ利用者は思い思いの場所で過ごしている。また、リビングには対面式のキッチンが設置しており、キッチンから利用者に声かけしたり、楽しそうに会話しながら調理したり家庭的な安らぎを醸し出している。		
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	居室内には馴染みの家具や家族写真、仏壇、縫ぐるみ人形、化粧品、趣味のゲーム機や電子ピアノ、手芸用品等が持ち込まれ、個性豊かな居室である。本人が居心地よく安心して過ごせる空間、居場所となっている。		

※  は、重点項目。