

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	2770400428
法人名	三協グループ株式会社 介護事業部
事業所名	グループホーム「やすらぎ」
訪問調査日	平成 20 年 12 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 2 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

作成日 2008年12月22日

【評価実施概要】

事業所番号	2770400428
法人名	三協グループ株式会社 介護事業部
事業所名	グループホーム「やすらぎ」
所在地	大阪市港区弁天5丁目14番3号 (電話) 06-6574-0547

評価機関名	NPO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		
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12月18日	評価確定日	平成21年2月2日

【情報提供票より】(平成20年11月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 7 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	9 人	常勤	8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 4.9 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	10 階建ての	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)	42,000 円	その他の経費(月額)	35,770 円	
敷金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294,000 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		1,333 円	

(4) 利用者の概要(11月 5日現在)

利用者人数	5 名	男性	2 名	女性	3 名
要介護1	0 名	要介護2	0 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 74.2 歳	最低	70 歳	最高	77 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小川病院、やぎクリニック、川井歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人母体が他業種からの介護事業参入で、自社ビル2階部分の事務所を改造して開設されたホームである。定員が6名と少人数であり、利用者同士や職員との間で、家庭的な落ち着いた馴染みの関係が築かれている。運営推進会議や、ホーム行事等で相互交流の取り組みも図られ、公園への散歩、買い物等を通して近隣とのつきあいもできている。利用者の尊厳を重んじる介護計画を作成し、ホームでの暮らしは楽しみごとや、家事の役割も担い、その人らしい張り合いのある生活が営まれている。医療機関との連携で、健康管理も適切に図られている。開設から6年の豊富な経験を基に、ホームの倫理綱領に示される、事業の社会的責任・日々の研鑽・健全な運営によるサービスの実践の継続が期待される。

【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)
	前回の改善期待課題は①外部評価実施にあたって、職員全体の参加による自己評価の取り組みの期待 ②重度化、終末期の対応について職員間で検討を深め、方針の共有化を期待 ③災害対策で消防署協力要請、訓練の増回、家族への報告などを期待、の3項目である。① ③は改善が図られている。②は継続検討事項である。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は、評価をステップアップに活かせる機会と位置づけて、管理者、計画作成担当者を中心に、職員と意義・目的を共有して取り組まれている。
重点項目②	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)
	会議は、地域包括支援センター担当、町会長、ネットワーク委員、女性会代表、利用者・家族、職員の参加で2ヶ月毎に開催されている。議題はホーム現状、行事等の報告や、要望・意見交換などである。認知症への理解推進や、介護の基礎知識伝授など、地域への啓発活動にも取り組まれている。会議を通じて町会のバス旅行の誘いを受けるなど双方向の交流がなされている。
重点項目③	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)
	苦情・相談受付窓口は重要事項説明書に記載し、説明がなされている。玄関入り口に意見箱を設置している。家族の訪問の機会に、個別の相談、要望を聞くとともに、運営推進会議などで出た意見、要望なども総合して職員ミーティングで改善対応策を検討し、サービス計画に反映している。
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)
	買い物や散歩などで、近隣の方と日常の挨拶や会話を交わしたり、喫茶店に行くなど、地元に関わり込んだ暮らしぶりとなっている。地域の盆踊りやお祭り、小学校の運動会に参加するなどの交流も行われている。ホームでのおやつのお菓子づくりへの参加を回覧板で呼びかける取り組みもなされている。

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	事業所の基本理念に、利用者の尊厳、自己決定、自立支援を中心にすえて、その人らしい暮らしを大切にしながら、地域の一員として生活する内容を掲げ、職員・利用者・家族が心から笑顔で結ばれるケアの実践を目指して取り組まれている。		
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	ホーム内の壁に理念を掲示し、面会簿にも理念の重点を記載して家族や職員に共有をはかっている。朝礼時に理念を唱和して、職員が日々のケアに活かせるよう意識して取り組まれている。		
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	地域の神社の夏祭りや盆踊り、小学校の運動会など地域の行事に参加したり、散歩や買い物、喫茶店へ行ったり、近隣との付き合いが日常的になされている。ホームでのおやつのお菓子づくりに参加を呼びかけるなど、双方向の交流も取り組まれている。		
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	今回の外部評価における自己評価は、管理者、計画作成担当者が中心となって職員に評価の意義や目的の理解をはかり、実施に取り組んでいる。前回の外部評価結果は全職員に説明し、対策検討が行われている。		
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	会議は地域包括支援センター担当者、ネットワーク委員、町会長、女性会代表、利用者・家族、ホーム関係者の出席で、2ヶ月に1回開催されている。外部評価の報告、ホームの活動報告、行事報告や、意見交換など話し合いが持たれ、認知症に関する理解を深める場としての活用や、サービス向上に活かしている。		

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)
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	利用者の成年後見制度の手続きの依頼など、行政に運営上の相談を行っている。要介護認定更新の調査の調整、介護保険情報の提供を得るなどの機会もある。		
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	家族の訪問時や、電話にて利用者の近況を連絡、報告している。毎月の利用料請求送付時に、写真を添付した近況報告、主治医のメッセージとともに、生活状況・健康状況の記録のコピーを添付している。金銭管理については出納を記入し、家族等に送付して確認を得ている。		
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	家族等の来訪時の面談や随時の電話で相談、意見・要望などを把握して、ケア見直し等に反映している。苦情相談窓口は重要事項説明書に明記し、ホーム入り口に意見箱も設置している。来年1月に利用者、家族、職員全体で交通機関を利用して外部で家族会を開催し、懇談する取り組みも計画されている。		
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	この1年間、職員の離職は生じていない。少人数のホームなので、利用者のアセスメントや日常の介護の情報を職員間で共有しやすく、離職や異動等の場合にも、利用者との関係に混乱が起きないような対応に配慮している。		
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	年間研修計画を作成し、内外の研修に職員参加を推進している。法人全体研修の発表会へ職員でテーマを決めて参加し、外部研修参加者から内容を報告してもらい、内部研修に取り入れて職員間で共有を図っている。職員の資格取得を推奨して、ケアのレベル向上に取り組んでいる。		
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	港区内のグループホーム交流会が、地域包括センターが中心となり進められている。大阪市グループホームネットワークに参加して、同業者間の意見・情報交換、相互研修などの取り組みがなされている。	○	他のグループホームとの職員交換研修の機会を増やして、相互に実習して学びあうことでサービスの質の向上を図りたい意向があり、今後具体化して実施検討の取り組みを期待したい。

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	本人・家族との面談で、現状や生活暦を把握して過ごしやすい環境、人間関係をもてるよう配慮している。入居時に、職員は利用者の受容を大切に支援を行うとともに、家族の頻回な訪問・面会を依頼して連携を密に行いながら、安心してホームの雰囲気に徐々に馴染めるように取り組んでいる。		
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	職員が利用者から料理の調理方法や味付けを教わったり、人生の先輩として生き方の示唆を受けるなどの人間関係が培われている。毎日の暮らしのなかで、職員と利用者で、また利用者同士でお互いに支えあって暮らしていく関係を大事にして支援に取り組まれている。		
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	職員は利用者の話を傾聴し、生活をともにする中で、本人の行動や周辺症状への理解を深め、思いを受け止めて希望や意向の把握に努めている。気付きカードなども作成して、本人本位の心地よい暮らし方を大切にする検討に務めている。		
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	入居時の利用者・家族・関係者等から収集した基本情報や、日常のかかわりの中で得られた本人の生活の情報などを職員とのカンファレンスで把握している。これらをもとに、管理者、計画作成担当者を中心にアセスメントを行い、介護計画を作成している。		
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	毎月のミーティングでの検討と、定期的なモニタリングでの評価をもとに、計画作成担当者が計画の見直しを図っている。介護計画は長期目標は6ヶ月、短期目標は3ヶ月ごとの見直しを基本に設定し、状況変化時には本人、家族等と話し合い、計画の変更、見直しを随時行っている。		

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)
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	提携医院の医師による往診をうけ、ホームでの健康管理がなされている。希望の方には訪問美容室の利用、通院支援、自宅への帰宅外泊支援など、柔軟に多機能的な支援の提供がなされている。		
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	同意に基づき、ホームの提携医院の内科医師による月2回の往診での医療管理が行われている。他科への外来受診等は、家族による通院介助を基本としているが、職員による受診同行の場合が多い状況にある。入院が必要な場合などは、提携医の紹介で医療機関等への入院の支援を行っている。		
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	重度化や体調急変時、かかりつけ医の指示のもとに家族と話し合いを行い、対応につき協力医療機関の利用についての理解も含めて、説明して納得を得ている。入居時に、重度化した場合や終末期の意向・希望を確認し、説明・同意と関係者全員で方針を共有するには至っていない。	○	ホームでの重度化や看取りケアへの対応は、現状では困難である。その状況もふまえて、入居時や状態変化時に関係者で方針を共有して、対応する仕組みを作られることが望まれる。
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	職員は介助や言葉かけなどで、利用者のプライドを傷つけることのないように、個々のケアにおけるプライバシー対応も含めた「自己評価表」や「気付きカード」などを作成して改善に取り組んでいる。個人情報については職員に守秘義務の同意契約を取り交わすとともに、文書・記録等の保管、取り扱いに留意している。		
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	食事の時間、起床時間、レクリエーションなど日常生活については、本人の暮らしのリズムと共同生活上の調和に配慮しつつ、個々の入居者のペースでの過ごし方を大切に支援している。散歩や買い物の支援も、入居者夫々の、その日の希望や状況に応じて柔軟な取り組みをしている。		

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)
(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	業者配食の食事利用であるが、週に2度は手作りの食事で、メニューも利用者の希望を聞いて好みを反映できるようにして食事を楽しんでいる。食材の買い物、調理、片付けなども、可能な方の役割と力を活かしながら一緒に行うよう支援している。食事は職員も共に同じものを食べながら、利用者の摂食をサポートしている。		
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	利用者ごとに週3回以上の入浴を確保して、本人の体調や希望にあわせながら支援している。2人介助が必要な方などは、1階のデイサービスの浴室利用もしている。入浴剤の利用で芳香を楽しむ配慮や、毎夕、全員に足浴を行い清潔保持とともにリラクゼーションに留意して、種々の工夫をしながら入浴を支援している。		
(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	個々の利用者の入居前の生活歴や、現在のことできることをモニタリングで把握し、掃除や料理などの日常の家事での暮らしの役割を持てるように取り組んでいる。ホームで歌を歌ったり、毎日のおやつのお菓子作り、外食など、張りあいや喜びを味わえるような支援がなされている。		
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	近隣周辺への散歩、買い物、喫茶店やドライブでの外出、また花見、外食等の楽しみごとの行事で戸外へ出る機会を多く設けるように取り組んでいる。外出困難な利用者には車椅子での介助により外出を支援している。家族同伴での外出・外泊される方もある。		
(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	玄関は扉開閉にチャイムで確認でき、中から見通せる位置にあるが、玄関外の階段が急角度なため安全上の観点から施錠している。鍵をかけることでの閉塞感への認識は職員間で共有して、徘徊などの周辺行動に配慮した受容的なケア対応が図られている。		
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	防災避難マニュアルを作成し、緊急連絡体制を整備している。消防署の指導、協力を得て、避難訓練を実施している。運営推進会議で、近隣地域との災害時の協力・理解を依頼し、町会の賛同を得ている。		

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)
(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	週5日は業者配食であり、カロリーと栄養バランスに配慮した食事提供内容としている。個別の摂食状態を確認し、キザミやとろみ付けなど対応も可能である。食事摂取量や水分摂取量は、バイタル等とともに個別タイムテーブル、熱計表に記録し、日々の状態を把握して健康管理に努めている。		
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	小規模なホームで、共有のスペースは限られているが、窓を大きく取り、日差しは明るく清潔に保たれ、動線も効率よく工夫されている。壁に行事の写真や、絵や手作りの飾りを掛け、リビングや廊下にソファやベンチシートをおいて休憩スペースも設け、居心地よく落ち着ける生活空間づくりが心がけられている。		
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	居室入り口には夫々の名札を設置し、室内は窓が大きく明るい。本人の状況にあわせたベッドが配置され、タンスなどの家具類、写真、小物の飾りやテレビ、仏壇を置くなど、本人の馴染みの品物が持ち込まれ、自分の居場所として居心地よく過ごせるような工夫がなされている。		