

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	2775802131
法人名	有限会社 家族の家
事業所名	グループホーム 花の里
訪問調査日	平成 21 年 3 月 4 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 27 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	2775802131
法人名	有限会社 家族の家
事業所名	グループホーム 花の里
所在地	大阪市平野区長吉出戸4丁目1-5 (電話) 06-6797-5335

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21年 3月 4日	評価確定日	平成21年 3月 27日

【情報提供票より】(平成21年1月12日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 18 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤	8人, 非常勤 5人, 常勤換算 15人

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨準耐火 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(1月12日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名	
要介護1	3名	要介護2	7名			
要介護3	6名	要介護4	0名			
要介護5	2名	要支援2	0名			
年齢	平均	81歳	最低	63歳	最高	96歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人酒井診療所 瀬浦歯科医院 医真会八尾総合病院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄谷町線「出戸駅」下車5分程の交通至便な場所で、長年にわたって開業していた元内科医院の閉院跡地に開設された。昔からの住宅地で高齢化が進んでいる地域でもある。現在の利用者は平野区外の住民であった人も多いが、この新しい土地で落着いた生活が出来るようになってきている。特に、管理者を中心として職員全員がチームワーク良く連携して利用者の生活を支えている様子がヒヤリングを通して感じられた。利用者の状態やキーパーソンの事情が複雑多様であるために、職員が家族代わりになって利用者の暮らしへの意向を判断して支援することが多く行われている。若い職員の「利用者がその時その時を笑顔で楽しそうに過ごしているのが私たちの仕事のやり甲斐です」という言葉が当事業所の中身を表している。

【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)
	前回の自己評価および外部評価の結果で設定した改善課題について、管理者と職員が知恵を出し合って取り組んでいる。地域との交流、職員研修、金銭管理、運営推進会議の2ヶ月に1回の開催と内容の充実等について改善が見られる。
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)
	自己評価の取り組み方について再確認して、改善する課題について重点的に取り上げる方法に改善された。
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回の頻度で開催できている。家族にも会議の案内を知らせるようにして毎回複数の家族参加が得られている。今後は、会議を通じて地域との交流の方法などを相談したり、家族との情報交換の場としても活用することが期待される。
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)
	職員は利用者の家族の状況に応じて、できるだけ家族の意向を聞くように努めている。やむを得ない事情により家族との連携が取りにくい場合には、職員同士が話し合いながら本人本位の支援を工夫をしながら行っている様子が伺える。
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)
	長年にわたって地域医療を支えてきた前身の元内科医院の運営理念を引き継いで、管理者および職員は利用者が地域の住民と親しい関係で暮らし続けられると共に、地域に貢献できる事業所の実現を目指して努力している。

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	現在の理念は「私たちはありがたいの気持ちを大切にします」としているが、地域生活の継続支援と地域との関係性が理念に表現できていない。	○	これまでの理念に加えて、地域に根ざした運営理念の表現が求められています。地域密着型サービスの役割を目指す内容が望まれる。
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	職員は事業所の理念を理解して、日常のケアにおいて感謝の気持ちを大切にしたり取り組みを行っている。		
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	管理者および職員は、前身である内科医院の地域貢献の精神を引き継いで、地域との交流に努力している。		
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	管理者はサービス評価の目的を理解して、職員と協力しながら評価を活かした改善活動につなげている。		
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	2ヶ月に1回の頻度で運営推進会議が行われるようになってきた。地域の代表として民生委員や複数の家族が参加して、事業所の運営状況を話し合い、改善につなげている。		

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	利用者に関する相談窓口として、区の担当者と相談を行っている。		
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	毎月利用者の健康状態を含めて最近の暮らしぶりを文書にて報告する事を始めている。来訪する家族には職員が声を掛けて利用者の様子を報告するようにしている。		
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	比較的良好に訪問する家族の場合は、家族の要望や意見を聞く場があるが、地域外在住の家族や高齢家族等の場合は家族の意見・要望を聞く機会が現状では少ない。	○	運営推進会議には複数の家族も参加しているので、会議の前後の時間にも、家族との懇談に当てる等の積極的な取り組みが望まれる。
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	管理者と職員のチームワークにより職員の離職が少なくなり安定してきている。利用者の暮らしの支援に、職員がやりがいを持って取り組んでいる。		
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	職員の年代も年齢層が広く構成されているので、世代別の相互啓発になって職員育成にプラスに作用しているように思われる。段階に応じて社外研修にも参加している。		
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	平野区のグループホーム連絡会議を通して同業者の運営方法や取り組み事例を吸収して改善活動に役立てている。		

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、場の雰囲気や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	入所する際は、お試し期間を設けて本人が新しい暮らしにうまく馴染むか、職員の対応に慣れるかを見極めた上で次の段階に進む方法を取っている。		
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	利用者と職員と一緒に味噌作りをして人生の先輩である利用者から学んだり、掃除や家事を共にしながら、暮らしのパートナーとしてお互いが信頼できる関係を築いている。		
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	家族から今までの生活歴等の情報を得にくい環境の利用者については、職員は毎日のケアの中で利用者の思いや暮らし方への意向を把握することに努めている。		
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	家族からの要望や意見が諸事情で取りにくい環境にあつて、職員は本人の希望や医師の意見を聞いた上で、職員同士が話し合つて介護計画書を作成している。計画の内容を家族に説明して同意を得ている。		
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	入所後の状態の変化、ADLの変化、退院後の様子を職員が日常のケアで観察して、必要に応じた時期に見直しが行われている。半年に3～4回の見直し事例もある。		

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	利用者の家庭環境や経済的状況から起因する様々な状況に、管理者および職員は利用者本位の臨機応変の対応を行っている。		
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	利用者の健康状態を毎日チェックして、かかりつけ医での受診の時に報告し、適切な対応が早期に取れるように努めている。		
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	入所時に家族に対して事業所の対応について説明を行っている。看取りまで行った経験も有しているし、職員も同じ認識で対応できている。		
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	事業所の方針を文書化して家族の同意を得ると共に、職員には研修にてその取り扱いについて徹底を図っている。職員は利用者のプライドに配慮した表現で本人と接している。		
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	職員は利用者の起床から就寝まで、本人の習慣や生活リズムに配慮しながら、無理なく共同生活が続けられるように気を配った対応を行っている。		

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)
(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	給食や配食サービスを利用せず、毎日の食事が楽しいものになるようなメニュー、食材選び、調理等に心配りが感じられる。利用者が食事作りに参加しながら残された能力を維持していく活動の場となっている。		
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	入浴は本人の希望を優先しながら行われている。就寝前の入浴にも対応している。職員は利用者がくつろいで入浴できることを心がけている。		
(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	裁縫や生け花、園芸など利用者の趣味や興味に応じた企画を職員が考えて、暮らしに変化とリズムが付くように努めている。地域のレクリエーション等にも参加している。		
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	利用者が出来るだけ戸外の空気に触れることが出来るように、職員のシフトや時間を考慮しながら散歩や外出に対応している。		
(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	玄関は日中は施錠していない。内ドアは職員のリモコンで開錠するようになっている。見通しが良く利用者へは目が行き届くレイアウトであると同時に、内ドアが全ガラスなので閉塞感を感じない。		
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	防災設備は建設時から考慮された建物である。定期的な消防訓練と避難誘導訓練が行われている。代表者の自宅が隣接しているのも心強い点である。		

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	利用者個々の食事摂取量を把握して不足分を別の形で補う工夫をしている。また、水分摂取についても飲み易いお茶や飲料を用意して摂取不足にならないように心がけている。		
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	広いリビングが採光も良く落ち着いた雰囲気である。廊下もゆったりとして休憩できる椅子などが置いてある。室内外に鉢植えの植物が置かれていて心を和ませる配慮が感じられる。		
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	居室は利用者の好みを大切に飾り付けがされている。仏壇の持込やカーペット敷きの部屋もある。出入り口の幅が広く取られて車椅子でも楽に行き来ができる。		