

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	2775802206
法人名	明日香シニアサービス株式会社
事業所名	グループホーム 明日香の里
訪問調査日	平成 21 年 5 月 13 日
評価確定日	平成 21 年 6 月 12 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

○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

作成日平成21年5月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2775802206
法人名	明日香シニアサービス株式会社
事業所名	グループホーム 明日香の里
所在地	大阪市平野区加美北4-7-10 (電話) 06-6793-6001

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年5月13日	評価確定日	平成21年6月12日

【情報提供票より】(21年4月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14.4人	常勤	14.4人, 非常勤 0人, 常勤換算 14.4人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3 階建ての	2階 ~	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)	63,000 円	その他の経費(月額)	29,400 円	
敷金	有() ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(252,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	220 円	昼食	570 円
	夕食	570 円	おやつ	40 円
または1日当たり 1,400円				

(4) 利用者の概要(3月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	10 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.3 歳	最低	75 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 明香会やすなりみどり診療所、にしはら歯科
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、市内平野区内に、有料老人ホームを運営する、明日香シニアサービス(株)である。ホームは、平成18年3月に、老人ホームの同一敷地内に、併設型3階建ての2階及び3階部分に2ユニットで開設された。ホームは、地下鉄南巽駅から徒歩15分、住宅と商業、工業の混在した活気ある地域の中に在る。近くには、公園、寺院、大型スーパー、ホームセンター等が在り、楽しみながらの従来の日常的な市民生活と暮らしの継続性が確保されている。ホームの運営理念は「健全な運営」「癒しの環境」「よりよい介護」「我が町の和を共に」とされている。また、利用者や家族、地域の方々には、いつも「ありがとう」の感謝の気持ちを持ち、優しく丁寧で質の高いケアを追究し続ける努力がされている。これらの理念の具体化の為に、運営者、管理者、職員が一体と成った真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

【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)
	①介護計画書に本人又は家族の同意を得た、サイン又は記名捺印を受領して、介護計画書の交付もすること、が改善課題とされた。①については、介護計画書に家族の記名捺印を受領して、介護計画書の交付も実施されて、改善課題は解決された。
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)
	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成している。
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、平成18年3月に設置された。6ヶ月に1回の運営推進会議では、事業所のサービスの取り組み、行事予定・実施内容や結果報告、外部評価・自己評価結果の公表もされている。会議には、家族・入居者代表、民生委員の参加もあり、参加メンバーからの質問、意見、要望を受けて、双方向的な会議が実践されている。
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)
	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、毎月最低一回以上は家族の来所があり、来所時には、利用者の日常生活・行事・主治医の医療報告、毎日の身体状況等が家族に詳細に報告されている。玄関には意見書箱も設置している。
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)
	地域ネットワーク主催の「ふれあい喫茶」で、毎月地域の高齢者やボランティアの方々との交流の場がある。夏・秋祭り・老人会への参加、近隣での買い物や外出での地域の方々との交流等も実践されている。また、事業所での催しを地域の方々に紹介して、ホームへの招待も実施している。今後も、地域の季節行事への積極的参加や講師派遣、実習の受け入れ等々が企画されて、地域との密なる連携が計画されている。

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	運営理念は「健全な運営」「癒しの環境」「よりよい介護」「我が町の和を共に」としている。また、利用者や家族、地域の方々にはいつも「ありがとう」の感謝の気持ちを持ち、優しく丁寧で質の高いケアを追及し続ける、としている。これは、地域密着型サービスに沿った、事業所独自の理念と言える。		
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	ホームの運営理念は、玄関入り口の見え易い所に掲示している。新人研修の段階では、必ず理念が紹介されている。毎月の定例会議では、理念や基本行動指針の「地域活動に参加し、適切な社会資源で生活をサポートする」の意義と実行状況が話し合われている。		
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	地域ネットワーク主催の「ふれあい喫茶」で、毎月地域の高齢者やボランティアの方々との交流の場がある。また、夏・秋祭り・老人会への参加、買い物、花見や公園への散歩、ボランティア等との交流が図られている。事業所での催しを紹介して、地域の方々のホームへの招待もされている。	○	今後は、地域への季節行事への積極的な参加や利用者の日々の外出の良い援助方法を考えたり(日常生活動作の低下により車椅子の利用者が多くなった)講師派遣、実習生の受け入れ、会話援助等々による地域との交流が計画され期待される。
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	評価の結果を踏まえて、改善計画がされている。外部評価の結果は、定期的な会議で報告され職員全員が評価を実施する意義を理解している。また、自己評価の実施に当たっても職員の全員参加がある。サービスの質の向上に向けての改善につなげる努力がみられる		
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、平成18年3月に設置された。6ヶ月に1回の会議では、事業所のサービスの状況や取り組み、行事予定・実施経過等が報告されている。		

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)
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	定期的に地域包括センターを訪問しているが、地域のサービス活動においては、市町村の担当者との密なる連携による活動の機会は不十分と思われる。	○	情報交換にとどまらず、市町村担当者との連携により、地域行事への積極的参加や交流の機会を作り、地域のサービスの質の向上活動への貢献が期待される。
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	毎月最低1回以上の各利用者の家族の来所があり、来所時には、利用者の創作品や写真の展示、行事の際の写真等により、日常の暮らしぶりを報告している。また、健康状態も報告されている。行事の実施やホームの伝達事項はその都度手紙を送付している。ホームページも開設されている。	○	職員の異動については、家族への報告が出来ていないので、今後の検討課題として取り組む事が期待される。
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	玄関口には意見書箱が設置されている。苦情相談窓口を設置して、家族とのコミュニケーションを積極的に図っている。寄せられた苦情・意見は毎日の申し送りを事務所で行ない、ケアワーカー・事務所・管理者・運営者まで、全員が意見を把握し、迅速に対応する取り組みがある。		
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	ホームの職員は、全員正規職員のみとされている。運営者・管理者は、職員を大切な「人財」と捉え、雇用・労働条件を良くし、職員が安心して仕事に専念できる雇用環境が在る。職員全員が正社員のみ、はサービスの質の維持・継承・向上に不可欠であり、開設以来離職者はゼロであり、特筆に値する。		
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・内部の年間研修計画があり、定期的に研修の受講の機会が確保されている。研修報告書が作成されており、定例会議や勉強会でその内容を学び常に各自のスキルアップが図られている。		
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	区内及び市内のグループホーム・ネットワークとの交流で情報交換を行なっている。また、定期的に他所の施設を訪問して、そこでの情報を会議で職員に報告して、サービスの質を向上をさせる取り組みがある。		

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	入居前には、利用者の性格、生活歴や意向、趣味等々を事前に十分に情報収集した上で、必要に応じて他の入居者との接触やサービスプログラムへの参加への計画が立てられている。また、ホーム内の見学、利用者には十分な説明を行ない、利用者と家族が安心納得した上でサービスを利用する関係作りが成されている。		
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	ホームの基本行動指針に「健康かつ主体的な生活にむけて自立を支援します」とある様に、利用者の訴えを傾聴し、人生の先輩として人格を尊重した言葉使いや態度で接し、家庭的な雰囲気の中で、利用者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
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	利用者及び家族から、利用者の「生活歴」を収集・記録し、様々な思い・希望・苦情・意見等の把握に努めている。気づきを大切に、利用者の生活習慣、日常の生活リズムを基本として、自己決定や意思表示を大切に時間時間の過ごし方を検討し、心身の情報の把握が実践されている。		
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	健康記録表、生活記録表、医療経過記録等々で職員は各種の個別ケア情報を収集し、これらを基に利用者本位の介護計画を作成している。本人、家族の参加もある。作成された介護計画書には、本人または家族の同意した記名捺印があり、介護計画書の交付もされている。		
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	3ヶ月に1回の介護計画の見直しが行われている。状況の変化などにより見直しが必要な場合には必ず家族に報告している。報告の内容は家族連絡記録に記載して、家族の意向及びスタッフの意見の取り入れを確認している。モニタリング記録表の活用もある。見直した計画書には、家族の記名捺印と交付もある。		

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	事業所では、介護保険サービスの「医療連携体制加算」「24時間健康管理・医療活用の強化」の支援と自主サービスの「外出の支援」「移送サービス」「外泊支援」が実施されている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	本人・家族に病状の進行や変化を説明し、重度化や終末期のあり方について、本人・家族の意向を聴取した結果を、医療経過記録に記載している。これを基に、本人と家族の意向を踏まえた方針を全員で確認している。		
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	フロア主任が中心となり、高齢者の認知症についての理解を深めて、利用者への言葉かけや対応に注意して、利用者の誇りやプライドを損ねない対応が成されている。		
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	利用者の思いを最優先として、個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮が成されている。入浴時間や食事時間等も利用者の希望に添える臨機応変な対応をしている。	○	日々の外出の希望には充分に応えていないので、利用者が行きたい処に、気軽に行ける様な、検討・工夫が期待される。

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)
(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	配膳、後片付け等は可能な限り職員と一緒にこなされている。定期的に(2ヶ月に1回)職員が利用者と共に「おやつ作り」をアクティビティとして実施している。また、食事の希望・意見を聞いて、食事が楽しみになるような配慮がされている。		
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	入浴は利用者の意向を重要視して、体調、時間等も利用者とは十分な相談がされている。冬場は毎週2回、夏場は毎週3回の入浴を行い、入浴が不可能の場合や拒否される場合は、足浴や清拭・シャワー利用等で支援がされている。		
(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	過去の生活歴を活かした配慮が成されている。ボランティアの人たちとの、折り紙教室、大正琴の学び、ふれあい喫茶、手芸、買い物、花見、公園の散歩等々の支援がされている。また、リビングの壁には、利用者の手芸作品や絵が飾られている。新しく菜園場が玄関前の広場に造成中である。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、利用者の希望や職員の声かけによる買い物、散歩等が実施されている。	○	一人ひとりのその日の希望に沿っての外出援助が不十分と考えられるので、今後は、検討・工夫して、利用者の希望に応える支援が期待される。
(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	玄関の鍵は開放されている。運営者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、2階及び3階は、家族の了解の上施錠している。利用者の出入りの希望には迅速に対応している。		
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	年に1回は避難訓練が消防署共同で実施されている。また、非常災害等については、法人内で定期的に研修が実施されている。		

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	健康記録表・生活記録表で、食べる量や水分量は毎日把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援がされている。また、どの職員が見ても毎日の食事摂取量が解る様にしている。1カ月に1回は献立会議が実施され、利用者の残飯やカロリー検討もされている。		
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	広く、明るい、清潔な玄関、2階、3階の2メートル幅の広い廊下、その廊下の壁や食堂の壁には利用者の多くの手芸品や絵画等が飾られている。照明やカーテンに配慮した食堂や四季折々の工作物を展示することで、居心地良い空間を演出して、楽しく過ごせる取り組みがされている。		
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を活かし、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、馴染みのタンス、写真、手工芸品、お仏壇等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。居室は、24時間換気扇の使用、窓の開閉の実施がされ、冷暖房についても、利用者の体感温度を随時確認した配慮ある、マニュアル化がされている。		