

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	2771500705
法人名	生活協同組合ヘルスコープおおさか
事業所名	グループホームゆおびか
訪問調査日	平成 21 年 7 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 19 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	2771500705
法人名	生活協同組合ヘルスコープおおさか
事業所名	グループホームゆおびか
所在地	大阪府大阪市東成区大今里1-23-12 (電話) 06-6971-8270

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二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年7月23日	評価確定日	平成21年8月19日

【情報提供票より】(21年 7月 23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	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤	9 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 10人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 階建ての 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)	40,000~55,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有(円)	○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(250,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
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	1500 円		

(4) 利用者の概要(月 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		名	
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5		要支援2	5 名		
年齢	平均 88 歳	最低 77 歳	最高 102 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	コープおおさか病院・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】

地域の生協組合員の賛同と協力により診療所の寮を改装して1ユニットのグループホームを平成15年12月1日開所した。「生きる喜びが実現できる地域社会を作ります」の生協の基本理念に基づき「心に寄り添い気づきのある介護を目指します」を、ホーム独自の理念として掲げている。地下鉄今里駅から徒歩約5分のところで、1階は診療所,2階にデイサービス,3階が当ホームである。何れも同一法人の事業所である。近くに商店街があり、入居者が買物に利用している。管理者は開設当初から勤務し、前管理者定年後引き継いでいる。理念に基づき入居者のケアに独自の手順書を作り「ISO」の認定を取得し、満足度の高いケアに取り組んでいる先進的なホームである。入居者は穏やかに生活し、職員の表情も明るい。

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)
	前回評価では改善提案はなかった。
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)
	自己評価は管理者の素案に対して全員が意見、提案を出し合ってまとめた。その中から、課題を見出し、改善に取り組んでいる。
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カ月毎に開催され、包括支援センター職員、町会の福祉部長、社会福祉協議会副会長、利用者家族、グループホーム管理者の出席で行われ、活発な討議が行われている。特に、地域のグループホーム間の連携や、ホームの災害対策など出席者からの提案などの実現に積極的に取り組んでいる。
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)
	家族の訪問時には管理者や、職員が必ず話しあっている。月に一回は請求書に同封して近況の報告を行い、変化があれば即日連絡するようにしているの、家族からの意見、意向も聞き取りやすい雰囲気である。心配事など聞けば即刻対応している。家族のホームに対する信頼度は非常に高い。
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)
	自治会に加入し、地域の行事には積極的に参加し、地域での買物、食事等つながりを深めている。地域からはボランティアを受け入れ、避難訓練、バザー、家庭用品の提供等の協力を受けている。ホームでは、「AED」を設置し地元の活用を用意したり、職員が地域の人たちに認知症の理解を促す協力体制を構築したり、支えあう体制が築かれている。

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	法人の共通理念として「一人一人の人間が大切にされ、生きる喜びが実現できる地域社会をつくれます。」を掲げ、なお、当ホーム独自の「心に寄り添い気づきのある介護をめざします」を理念としている。		
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	毎月の定例会議や勉強会、あるいは日々の申し送りなどの機会に理念の実践を全員で確認している。また、個人別に理念に基づく目標を設定し各自の進捗状況報告、確認を行っている。		
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	ホームは自治会に加入し地域の行事には参加している。老人会の映画会などには入居者も参加している。災害訓練は地域ぐるみで行われるが、入居者の避難訓練に地域住民の応援がある。ホームに備え付けの「AED」は24時間地域に開放している。		
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	開所以来、評価の意義を理解していて自己評価、外部評価の何れも改善すべき問題の解決に真摯に取り組んでいる。自己評価は全員で行い、課題の解決とケアの向上に努めている。		
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	運営推進会議は2カ月に1回開催し活発な討議が行われている。参加メンバーは地域包括支援センター、社会福祉協議会、自治会。入居者家族等であり、出された意見、提案により、災害対策、地域福祉への貢献、同業者との交流等、具体的な活動として動いている。		

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	市の福祉関係部門とは緊密に連携をとっている。地域包括支援センターの協力を得て東成区グループホーム交流会が発足できた。また、同センターの家族介護支援教室の活動に協力している。		
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	1か月に1回は「ゆおびかだより」に添えて入居者の暮らしぶり等状況報告をしている。家族の面会時には必ず声かけをし報告をしている。また、必要に応じて電話、はがきで連絡している。		
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	3か月ごとに見直している介護計画書に家族の満足度、意見、要望を記載してもらっている。また、2か月に一回開く運営推進会議に出席する家族代表の意見等も含めて、運営に反映させている。		
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	前管理者が退職後もパートタイマー勤務している。主任を管理者にして馴染みの関係が継続している。6月に法人内の異動があったが、事前に補充採用しておいたので、入居者へのダメージはなかった。しかし全ての職員の身分はパートタイマーであり、生活への配慮から、継続性については一抹の不安が残る。	○	法人は、今後パートタイマーから正職員への待遇変更を、経営面も考慮しながら、検討されていくことが望ましい。
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	教育訓練計画に従い内、外の研修を勤務時間内に受講させている。研修は定期的に行う力量チェックに基づき受講させるものと、本人が希望する研修がある。何れの場合も研修後報告書を提出し他職員との共有を図っている。		
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	東成区のグループホームと定期的に交流はしている。大阪市内のグループホームともネットワークを作り、学習会、情報交換等を行う機会ができています。現在のところ交流は緩やかである。	○	ネットワーク作りはそれだけでも大変なエネルギーが必要であったと思われるが、ここまでできたネットワークを、さらに活性化し、共に勉強し、相互訪問活動を通じお互いのサービスの質向上への取り組みを、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	施設を見学してもらい、体験入居の利用や、職員、他の入居者とも馴染みの関係を創り、家族とも十分話し合ってから入居を決めている。		
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	「心に寄り添い気づきのある介護」という理念に沿って、入居者の経歴、現在の状況等を踏まえて、共に生活をする中で、理解しあい、支えあう関係ができている。職員が励まされたり、教えられたりすることも多い。		
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	入居者の日々の言葉、表情、しぐさなどを毎日記録している。また3か月ごとの「気付きシート」の記録を参考にし、その日の希望や意向を聞き、時には表情や態度をみながら本人本位のケアに努めている。		
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	介護計画は本人、家族、医師の意見などをもとに、計画作成担当者を中心に、全職員で話し合い作成している。		
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た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か月ごとに介護計画の見直しを行っている。それまでに変化があればその都度本人、家族その他の関係者と話し合い、必要に応じカンファレンスを行い新しい介護計画を作成している。		

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)
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	同じ建物内のデイサービスの参加、特別な外出支援、外泊支援他入居者の要望に応じて柔軟に対応している。		
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	利用者はそれまで見ていただいた医師にそのまま主治医のなってもらうことを支援しています。同一法人の診療所が同じ建物の1階にあり、その診療所医師に受診しているが、家族、本人の希望により、他の医療機関の受診もしている。		
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	本人の意向、家族の希望を聞き、充分話し合いを行い、契約時に文書化し、全員で方針を共有している。症状の変化に合わせて、医師、家族、職員で再協議し意思統一を図っている。		
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	一人ひとりに合わせた言葉づかい、声かけに、入居者の誇りや、プライバシーを損ねることのないよう留意されている。3か月に一度「アルツハイマー病患者の権利」をもとに作成したチェックリストで職員自身の注意を促している。記録等の個人情報は適正に保管されている。		
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	本人の意思を尊重した支援をしている。起床、食事、その他日常生活を自分のペースで楽しめるようケアをしている。		

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	朝食は各人の好みに合わせて幾通りも用意している。水曜日と日曜は、利用者の希望に沿って、買物から調理、盛り付けまで、入居者と職員と一緒に行動し、楽しみなものとしている。普段はそれぞれの役割によって、調理、配膳や片付けをしている。		
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	概ね週3回看護師の出勤日を入浴日としている。時間、タイミングは希望に沿って柔軟に対応している。その他の日も希望に沿っている。好まない人には誘導の工夫や清拭で対応している。		
(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	本人や家族から聞き取った生活歴や日頃の生活の中から、その人の楽しみ事を見つけ、職員やボランティアの協力を得て支援している。		
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	外出は毎日の日課である。近くの商店街への買物、散歩、喫茶店でのくつろぎ等。日曜日はドライブの日でそれぞれの行きたい場所へ出かけている。その他、家族との旅行、ボランティアとの散歩等外出は習慣としている。		
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	玄関に鍵はかけられていない。入居者が自由に出入りできる。職員はそれとなく見守っている。		
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2回は避難訓練を行っている。地域ぐるみでの訓練で、3階からの避難のため歩行困難な入居者に特製の担架を地域の有志で制作され、安全に避難できるよう提供されている。夜間の人手の少ないときでも、近隣の人たちの応援体制が確立している。		

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)
(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	一人ひとりの好みや習慣に合わせ、栄養バランスを考えながら食事作りをしている。体調に合わせて形態を変えている。水分補給は食事のとき以外にも部屋に冷蔵庫を置いたり、急須を置いたり配慮をしている。食事量、水分補給ともチェックしている。		
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	玄関にはプランターの花が飾られ廊下、居間兼食堂は採光もよく、適度な飾り付けがあって季節感、生活感があり、落ち着いた雰囲気がある。エレベーターホールや廊下にもソファーが置かれていて、面会者との歓談や、ときに、一人でくつろぐ空間として利用できる。トイレ、浴室等は清潔である。		
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	居室には箆笥、テーブルや、置物、壁掛け等各自思い思いの使い慣れた調度品が置かれていて、これまでの生活の継続性がみられる。		