

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	2770902555
法人名	株式会社 おだやか
事業所名	グループホーム おだやか高槻松が丘
訪問調査日	平成 21 年 8 月 5 日
評価確定日	平成 21 年 9 月 1 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	2770902555
法人名	株式会社 おだやか
事業所名	グループホーム おだやか高槻松が丘
所在地	高槻市松ヶ丘一丁目9番3号 (電話) 072-687-8550

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8月5日	評価確定日	平成21年9月1日

【情報提供票より】(平成21年7月18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	29 人	常勤 3 人, 非常勤 27 人, 常勤換算 14.4 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	有() 円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有(6ヶ月)	
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		1,790 円	

(4) 利用者の概要(7月18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	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 78.6 歳	最低 56 歳	最高 98 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	なかじま診療所 啓友クリニック 高槻ハート歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人の3番目のグループホームとして開設して3年が経過した事業所である。高槻という土地柄と利用者個々の介護度や症状、そして本人の暮らし方への希望に合わせた独自の事業所運営が行われている。管理者は職員への深い信頼感に基づき、各ユニットごとの個別の介護の仕方とホーム全体のバランスを考慮しながら運営すると共に、日常の介護を通じて的確な職員育成が行われている印象がある。職員は様々な症状や行動を伴う利用者との信頼関係を築く努力の中で、常に笑顔を忘れないで対応している。そして「近所の人々が気軽に立ち寄って利用者とワイワイガヤガヤお話しが出来る」ホームを目指しながら、利用者一人ひとりが自分らしい暮らしが出来るように力を注いでいる事業所である。

【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)
	理念の中に地域密着型サービスを目指す方向性を表現する等、前回のサービス評価で取りあげたテーマを管理者と職員が協力して取組み、成果を出している。又職員の自己研鑽により資格保有者も増えてスキルが向上したと思われる。
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)
	今回の自己評価は各ユニットごとにリーダーが中心となって行われ、ユニットごとの利用者の状態により自ずと違う課題への気付きとなった自己評価になっている。「改善計画シート」もフロアごとにテーマを設定して取組まれることを期待する。
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3ヶ月に1回の頻度で開催し、自治会や民生委員が地域から出席メンバーとして加わり、地域密着型のサービスに向けた取組方法について意見交換が行われている。又家族にも参加をお願いしており、事業所の活動への理解と協力を得る場ともなっている。
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)
	毎月発行する「おだやか通信」では医療支援の報告に力を入れ、当番の職員によるお手紙を同封して家族に届けている。家族の来訪時には本人の暮らしぶりを詳しく報告し、運営推進会議には家族にも出席を依頼して、苦情や要望の把握に努めている。
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)
	毎日の散歩での挨拶を始として、敬老会や地域の行事への参加、溝掃除活動やバザーやフリーマーケットを通じて地域との交流に努めている。気軽に立ち寄っていただけるホームを目指した努力を続けている。

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	事業所の理念に「地域や家族の方と共存していくグループホームを目指します」という表現があり、地域密着型サービスの狙いに沿った理念になっている。		
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	スタッフ会議等の場で職員お互いが話し合っ、日ごろの取組内容が事業所の理念の方向に沿っているかを確認し合っている。		
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	買物や散歩の機会に、近隣の住民と交流を持つようにし、又地域の行事には出来るだけ参加して、事業所及び利用者に対する地域の理解を得るように努めている。		
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	ユニットごとに職員が中心となって自己評価をして改善課題を見出している。又職員が協力して改善に向けた取組を行っているが、「改善計画シート」等の書式によるフォローの点は充分ではない。	○	設定した改善課題は「改善計画シート」等を活用して、成果の状況が確認できるようしながら、次のサービス評価の活動へとつないでいくような取組を期待する。
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	3ヶ月に1回の頻度で開催されている。地域からは自治会・民生委員、地域包括支援センター職員および家族がメンバーとして出席して、事業所の活動報告と共に地域密着サービスに向けた運営に関する意見交換も行われている。		

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)
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	職員の研修に関する事や利用者の対応等の課題で市の担当部門に相談する機会があるために、機会を見つけて相談や報告をするようにしている。		
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	毎月、おだやか通信と当番の職員が書くお手紙を添えて様子を伝えている。おだやか通信では医療の支援状況を家族に伝えるようにしている。家族の訪問時には本人の健康状態や変化の状況を詳しく報告している。		
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	家族の来訪時に要望や意見を聞くようにしている。又運営推進会議には家族にも参加してもらい、発言を得ている。家族が話しやすい雰囲気作りに心がけている。		
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	職員の異動は少ない。原則としてユニットごとに職員を固定して利用者との馴染みの関係の維持に努めている。利用者との信頼関係の構築を優先した職員配置となっている。		
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立て、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	管理者は「スタッフが大事」の考え方の基に職員の育成に取組み、職員も資格取得を目指して研鑽している。外部研修にも機会を見つけて参加できるように時間・費用の配慮をしている。計画担当者以外にも当事業所で勤務しながら介護支援専門員資格を取得した職員がいる。		
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	地域包括支援センター主催の会議等を活用して市内の同業者との情報交換をしている。法人内のグループホームの情報も参考にしている。		

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)
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	入所から暫くの間は、散歩や体操なども強制しないで、本人が納得のいくような自分の思うままの過ごし方をしてもらい、徐々に介護計画に沿った支援を開始するようにしている。		
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	職員は利用者と共に過ごしながらかつての見守りをしていくことを心がけている。小さなことでよいから出来ることを見つけて、本人にしてもらい、徐々に家族的なつながりが持てるように工夫している。		
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	定期的なモニタリングの時に職員が意見を出し合いながら本人の希望や意向を確認している。日々の申し送りノートを活用して本人の思いを他の職員に伝えてケアに活かすようにしている。		
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	本人及び家族、さらに主治医や関係者の意見を広く聞くと共に、職員からの意見を聞いて当初の介護計画書を作成している。家族には計画書の内容を説明して意見を聞くなどの話し合いがもたれている。		
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	介護計画書の見直しの場合、計画担当者は、職員が日常の介護を通じて気付いた本人の状況や優先課題について記録したものをベースとして案を作り、カンファレンスを開いて介護計画書の見直し作業を行っているため、介護職員の意見が十分に反映した計画書となっている。		

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	家族の事情や環境に配慮して、事業所による柔軟な自主的支援を行っている。受診支援や着替えの交換等を事業所で援助して電話で報告している。		
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	訪問看護師による健康管理を含め内科医及び精神科医と連携した定期往診や通院による受診体制を構築している。医療面の対応は家族に相談及び報告をして納得してもらえるように心がけている。		
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	本人及び家族には入所の段階で事業所の考え方や対応方針を主治医と共に説明して、話し合っている。利用者が重度化した場合には家族や本人の状況に合わせて柔軟に対応をする考えである。		
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	職員は利用者の尊厳や誇りに配慮した接し方や話し方を心がけている。プライバシーや個人情報に関する書類の取り扱いにも配慮がされている。利用者への言葉遣いについては職員間で注意合っている。		
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	その日その日の過ごし方については、強制しないようにして「今日は何をしたいですか?」と問いかけながら、本人の体調や気分に応じたペースで過ごしてもらえるように支援している。		

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)
(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	利用者個々の残存能力に応じて食事に関する家事に参加している。盛付け、配膳、片付け、食器洗い、テーブル拭き等を強制することなく声掛けしながら職員が支援している。		
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	清潔保持を考えて入浴日を決めているが、シャワーや清拭などで希望に応じられるようにしている。利用者がゆっくりと入浴を楽しめるように職員は心がけている。		
(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	日常生活で起る細々とした家事、買物、掃除、洗濯物干しに参加してもらう人、得意な事、好きな趣味をすることで、本人の暮らしに生き甲斐や楽しみを見出してもらうように努めている。		
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	天候や利用者の体調を考慮しながら、毎日でも朝の散歩をするようにしている。玄関のドアを開放して外気の中に入れながら室内で簡単なストレッチ体操なども取り入れている。		
(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	鍵をかけないケアを目指して、職員が対応できない時間帯以外は鍵をかけていない。外出する利用者の安全確保と見守りの徹底のために職員間で様々な申し合わせを行っている。		
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	利用者も参加した避難訓練を行っている、又夜間を想定した訓練も実施して避難時の問題点を洗い出している。	○	避難誘導は万一の時に訓練時に近い動きが出来ることが重要となる。職員だけによる想定訓練の開催頻度を増やすことを検討して欲しい。

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)
(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	利用者個別に食事量及び水分摂取量を記録しながら、一人ひとりに合ったやり方で栄養管理や水分確保の支援を行っている。		
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	窓を開放して外気を室内に入れたり、夏には簾などで季節感を出すように配慮するなど、利用者が時の移り変わりを感じたり、生活感を感じながら暮らして行くように心がけている。		
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	本人が使い慣れた家具や飾りなどを室内に配置して、落ち着いて過ごせる場所となるように、家族と相談しながら居室作りを行っている。換気や室温も利用者の状況に応じての対応が行われている。		