

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	2774500991
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム 桂苑
訪問調査日	平成 21 年 9 月 3 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 8 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せん。

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	2774500991
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム 桂苑
所在地	大阪府泉佐野市羽倉崎1丁目1番4号 (電 話) 072-465-9000

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9月3日	評価確定日	平成21年10月8日

【情報提供票より】(平成 21年 8 月 5 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成16年9月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤	15 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 17.8 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷 金	有(円)	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(2年未満)	
食材料費	朝食	350 円	昼食	480 円
	夕食	400 円	おやつ	昼食代含む 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(8 月 5 日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.3 歳	最低	66 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人桂信会 ・羽原病院 ・医療法人清真会 ・ヒグチ歯科
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

南海本線羽倉崎駅から徒歩3分の所に位置し、母体の病院に隣接している。周りには田や畑があり、建物の中から眺めていると心身が癒されるよい環境にある。病院とホームは廊下が続いており、いつでも医療やリハビリの病院受診ができる。細かな支援を受ける事が出来るので本人、家族は安心感がある。近くに大型スーパーマーケットや食堂、喫茶店があり利用者は生活用品などのショッピングや外食などを楽しんでいる。2つのユニットが同じフロアで自由に行き来できて、よい交流を保っている。地域の保育園、小学生、中学生、地域ボランティア、家族等の来訪が多く、家庭的で明るいホームである。職員は利用者の「穏やかな笑顔」はホームの誇りであると感じ、日々の暮らしに喜びと安心感が持てる支援に取り組んでいる。

【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)
	前回の改善点は①地域密着型サービスとしての理念 ②運営推進会議を活かした取り組みであった。①については法人の理念を基軸にしてグループホーム独自の地域密着型としての理念をつけ加えられた。②は2ヶ月に一回の会議は行われているが、今後は身近な自治会長や老人会、地域包括センター等の幅広い参加者への働きかけが求められます。
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)
	今回の自己評価について管理者はサービス評価の意義や目的を全職員に伝えて全員で取り組んだ。前回の外部評価の結果をもう一度見直し改善などを踏まえて話し合っ作成された。
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)
	会議は2ヶ月に一回おこなわれている。事業所から自己評価、外部評価結果、行事など説明報告がされている。他に会議の中に子育てサロンの開催、中学生のボランティア体験などの要望も出て受け入れ検討をしている。運営推進会議で出る意見はその後のサービスに活かすようにしている。
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)
	家族が来訪する機会が多く、積極的に利用者の日々の生活、健康状態などの報告をし家族の安心を確保するよう努力をしている。家族会はないが行事のある時、ホームからの呼びかけに家族揃って参加され、家族交流会として意見交換会をしている。そこで出た意見はその後の支援に活かしている。
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)
	事業所が困っている時、地域ボランティアの方が仲間のネットワークで呼びかけるなど協力的に動いて頂くことが多々あり、よい連携が保たれている。ホームの交流会や餅つき会では地域に開放して地域との交流を深めるように取り組んでいる。

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	これまでの「家庭的な環境の下」という基本理念に「地域社会とのつながりの中で自分らしく暮らしていただく事をサポートします」と地域との関係性を重視した理念が加えられた。		
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	職員は毎朝 全員で理念の唱和を行っている。唱和を行うことによって理念の実践にむけての意識付けとなっている。玄関やフロアに理念の掲示をしている。		
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	地域の保育園、小学校、老人会等から運動会や発表会などに呼んで頂いたり子供たちもハーモニカ演奏や手紙など持って来られたり、地域ボランティアの方々からペン皿や人形づくり等教えて頂く等、地域の人々との素晴らしい交流を大切にしている。		
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	職員はサービス評価の意義や目的を理解している。今回の評価も全職員がこれまでのサービスを振り返り改善点を見出すよい機会として全員で自己評価に取り組んできた。外部評価の結果を見て全職員で話し合い地域密着の理念に改善された。		
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ヶ月に1回開催されている。事業所からは自己評価、外部評価の改善課題の報告、支援内容の説明がされ話し合っている。地域ボランティアの方の参加もあり貴重な情報や意見を頂いて事業所の支えとなっている。身近な自治会、老人会の参加がなく幅広い意見を取り入れるまでには至っていない。	○	地域の理解と支援を得る為にも近隣の自治会や老人会、地域包括センターへ積極的な参加の働きかけを今後も継続されることが求められます。

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	2ヶ月1回の運営推進会議に市介護保険課の職員が参加され意見交換をしている。行事の参加やいろいろな情報やアドバイスも頂き気軽に相談も出来ている。法人内の介護部門管理職が行政主催の運営委員をされて事業所の意見や要望の声を出しやすい環境にある。		
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	毎月ホーム便りと請求書の中に利用者の心身、健康状態、生活状況の報告を担当職員の手書きメッセージを入れて郵送している。家族の来訪時には行事案内や写真を見て頂いたり介護計画書の内容報告を行っている。		
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	事業所には意見、苦情箱を設置している。家族と職員は気軽に話し合い相談できる雰囲気がある。行事参加では家族交流会が盛り上がり、よい交流が出来ているが家族会は設立されていない。	○	行事の際に集る利用者の家族の雰囲気はよく、まとまりやすいので、その力を家族会発足へ方向付ける努力が望まれる。また今後、介護相談員なども受け入れて家族が意見、相談など外部者へ表せる機会を設けることを期待したい。
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	法人内の都合でやむを得ない移動もあるが離職は少なく、利用者や職員は一つの家族の思いで馴染みの関係にある。やむを得ず職員が交代する場合はユニット内での業務をお互いが助け合い、援助しあう体制を取っている。		
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	法人内の研修、外部研修に交代で参加している。研修受講後には全員に報告している。外部研修受講や資格取得においては就業規則の中に費用の手当制度、有給休暇を取り易いようにリフレッシュ体制も確保され働きやすい体制が出来ている。		
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	今夏に仮称「泉佐野市地域密着型サービス連絡協議会」が設立され、身近な議題の研修、相互の職員間の交流が出来るようになった。職員は法人内の研修、交流も活発である。併設の他のホーム利用者も行事を合同で行うなど交流の場が設けられている。		

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)
出来るようになった					
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	利用者が安心してサービスを利用できるように入所までに利用者、家族とよく話し合ってから、体験入所の形をとり本人の納得の上で入所している。		
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	職員は利用者に教えられ癒されることが多く、共に過ごし喜びを分かち合える関係を構築している。職員と利用者とは家族の一員と捉え、喜怒哀楽を共に共有できるように努力している。		
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	職員は利用者の入所までの生活歴や本人が何を望んでいるかを把握しコミュニケーションを出来るだけ多く取る様にして本人の意向に沿うよう支援している。		
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	3ヶ月一回のカンファレンスを開き利用者、家族、必要な関係者が意見を出し合って、この地域で本人らしい暮らしが出来るには何が必要な支援かを話し合い、本人の視点に立ったサービスを盛り込んで介護計画書を作成している。		
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	基本的には6ヶ月1回の見直しであるが利用者の状態の変化があれば必要に応じて関係者とカンファレンスを行い検討し実情に沿った新たな介護計画書を臨機応変に変更し作成している。家族には随時報告されている。		

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	これまでのかかりつけ医院への送迎、外食、ショッピング、美容院などその時々々の要望に柔軟に前向きな対応をしている。		
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	利用者のこれまでの受療状況を把握して、本人、家族が希望する医院、病院へ受診出来る様に支援している。協力医院も隣接しており24時間体制で健康管理の見守りが確保されて本人、家族は安心感を持っている。受診結果については本人、家族に報告し、職員も情報を共有している。		
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	重度化した場合、終末期のあり方について「緊急時の対応・看取りに関する指針」「緊急夜間等連絡体制」「24時間緊急時オンコール」等、その時々々の事業所の対応指針が作成されている。家族には必ず細かい報告を行い、都度確認を受けておく様に体制を徹底している。		
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	日々の会話の中で利用者に対する言葉や語調が利用者を傷つけたりプライバシーを損ねないように、全職員は声かけや対応には気をつけている。個人の記録や個人情報は秘密保持の徹底が図られている。		
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	起床時間、食事時間、入浴の希望など利用者の要望、希望を優先している。職員は本人が今日はどうに過ごしたいのか希望、望みに沿って柔軟に支援している。		

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	食材は外注メニューを採用しているが、利用者が好きな食事も週数回ある。買い物、食事の準備、後片付けなど利用者の残存能力を活かしながら職員と一緒に準備や食事を楽しく頂いている。		
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	基本的には週3回の入浴となっているが 毎日の入浴を希望される場合はユニットごとで融通をしながら柔軟に対応している。また利用者のその日の体調にも配慮し足浴、シャワー浴などで清潔を保つようにしている。		
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	職員は利用者の生活歴やADLに配慮し掃除や片付け、生け花、買い物など出来る事を發揮出来るように支援している。利用者は月一回の外出、近くの喫茶での語らい、ショッピング、などの外出を楽しんでいる。地域ボランティアの方が教えてくれる手芸を楽しみにしている。		
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	利用者の体調や天気を見ながら買い物、散歩などの外出を出来るだけ多く取り入れ、外気に触れるように支援している。ホームの畑で栽培している野菜の収穫に出かけるのも楽しみの一つになっている。		
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	建物の構造上、階段入り口のドアは家族の了解を得て施錠されている。二階の2ユニット部分の共有空間が広く廊下は回廊型になっており、館内は自由にオープンな生活が出来て閉塞感を感じられない。利用者に開放感を感じてもらえるように外出支援に努めている。		
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	消防署の協力の下で年2回、避難訓練を行っている。「自営消防隊組織図」をつくり隣接の病院とも連携を図りながら、日頃から話し合い災害対策に取り組んでいる。		

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)
		○栄養摂取や水分確保の支援			
28	77	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	一日全体を通じた食事量、栄養摂取や水分補給については毎回、記録をしている。治療食を要したり食事量が低下した場合など適切な個別支援が行われている。		
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					
		○居心地のよい共用空間づくり			
29	81	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	館内は明るく広々としている。廊下の所々に利用者の手づくり作品や行事の思い出の写真が飾られ、寛げるソファも設置されている。リビング以外にも多目的に活用できる畳のコーナーもあり、ユニットごとの交流がしやすい環境作りを工夫している。。		
		○居心地よく過ごせる居室の配慮			
30	83	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	各居室の部屋入り口には利用者の好みの暖簾が掛けられて、家族の協力を得ながら馴染みの箆笥や机、家族の写真など持ち込まれ居心地よい落ち着いた暮らしが出来るように工夫されている。		