

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	2774600726
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホーム ここから柏原
訪問調査日	平成 21 年 9 月 11 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 9 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

作成日 平成21年 9月19日

【評価実施概要】

事業所番号	2774600726
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホーム ここから柏原
所在地	大阪府柏原市堂島町2番14号 (電話) 072-970-2227

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9月11日	評価確定日	平成21年10月9日

【情報提供票より】(平成21年8月25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	15 人	常勤 10 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 12.8 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 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)	24,000 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	600 円
	夕食	800 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	1,800 円		

(4)利用者の概要(8月25日現在)

利用者人数	17 名	男性	7 名	女性	10 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 85 歳	最低	78 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人医真会八尾総合病院 せこぐち歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR関西本線「柏原駅」より徒歩約8分の当ホームの間には、市民の憩いと安らぎの場所になっている長瀬川の水辺プロムナード・親水プロムナードがあり、格好なロケーションになっている。医療法人健和会の奈良東病院を母体とする「ここからグループ」は、阪神間を中心として現在15施設を運営している。法人理念は、尊厳と自由の厳守、入居者中心の自立支援などを強調して、地域福祉の実現に寄与すると掲げている。よき生活のパートナーとして、利用者のペースに合わせ、一人ひとりに寄り添い、喜怒哀楽を共有する心の通うケアを心がけていることを、管理者は熱意をもって語っている。館内のデザインは落ち着いた色調で、適度な装飾が施され、家庭的な雰囲気を醸し出している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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地域密着型サービスとしての理念は、地域住民とのかかわりを含めた独自の理念を職員間で話し合い、つくり上げている。②評価の意義の理解と活用は、全職員がそれぞれ書き込み、管理者が取りまとめ、課題意識を触発させている。③現状に即した介護計画の見直しは、随時施設サービス計画書に記録している。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が自己評価票に記入し、その内容をスタッフ会議で確認し、管理者が取りまとめている。日々行っている業務の全体を把握する契機になっており、地域とのかかわりを広げ、館内では季節感漂う環境づくりがなされている。
重点項目②	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) 事業所からは、利用者の暮らしぶり・行事・職員の動向・消防訓練などの報告が行われている。家族からは、日常のケアの仕方、夜間における急変時の対処方法についての質問、金銭面での負担などの話が出されている。民生委員・地域包括支援センター職員からは、介護保険制度の改正内容、訪問診療などの情報提供がなされている。
重点項目③	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) 家族訪問時に、できるだけ相談を受けるように心がけている。苦情箱の設置、「相談・苦情・助言に関する記録」書類を整備しているが、苦情はほとんど上がってはいない。費用負担の困難、夜間帯の訪問診療に関する要望には、各個別に説明し、了解を得るように対応している。
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) 地域の地蔵盆にお参りしたり、自治会に加入している。ホームの夏祭りを計画し、地域の方に呼びかけて交流したり、地域のボランティアにはホームの各行事での支援を得ている。しかし、地域との接点、交流の頻度がまださほど多いとはいえず、また近隣の幼稚園、小学校との連携を望んでいるが、まだ実現には至っていない。

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	利用者の地域生活を支援するために、「入居者・家族・職員・地域で一つの輪になって、心でつながり、こころでささえあう」との内容を、職員自身の思いをいっぱい言葉にこめてつくり上げ、その人らしい生活を支援する運営を目指している。		
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	1階玄関には事業所の理念を掲げ、毎日の朝礼時に、法人の理念と運営方針を唱和し、支援の原点を日常において心に刻むようにしている。管理者は、スタッフ会議などにおいて意識して話し合い、業務の中で理解を深め、活かすように取り組んでいる。		
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	地域の自治会に加入し、地域の地蔵盆などにお参りしている。ホーム主催の「ここから柏原夏祭り」において、近所の方との交流を図っている。地域のボランティアとは演奏会などの行事で交流を行っているが、他の地域団体・機関との関係づくりがまだ十分とはいえない。	○	幅広い地域の行事に参加したり、幼稚園児・小学生たちと交流することは、利用者にとって楽しみであり、利用者の生活を安定させる。顔馴染みの関係が構築されると、ホームの理解を地域に広げ、人的面も含めて様々の協力を得やすくすることにつながり、工夫が期待される。
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	管理者は自己評価の必要性を十分理解しており、全職員が記入した評価内容をスタッフ会議で取り上げ、管理者が取りまとめている。評価は職員に日常のケアのあり方を振り返らせ、多くに気づきをもたらし、地域とのかかわり、館内の環境づくりにつながっている。		
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	事業所からは、入居者の様子、行事報告が、家族からは、職員の介護の仕方、夜間時における健康状態の急変時の対処方法について質問、要望等が、他の委員からは介護保険制度の改正内容、訪問診療などの情報提供がなされており、逐次運営に反映させている。		

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	市のボランティアセンターからボランティアの紹介を受けている。月1回介護相談員の派遣を受け、利用者の疑問や不安の解消を図っている。地域包括支援センターには後見人についての相談に行くなど、幅広く連携している。		
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	家族の訪問時に利用者の近況や健康状態を報告している。隔月発行の「ここから柏原・マスカット新聞」では、行事のおしらせ、スタッフからの一言、利用者の今月のスナップ写真と各担当者からのコメント欄において、一人ひとりの暮らしぶりをきめ細かく報告している。		
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	苦情箱の設置、「相談・苦情・助言に関する記録」様式等の整備はなされているが、苦情として上がってくるケースはほとんどない。運営推進会議においての、夜間帯の訪問診療にともなう費用の相談、夜勤体制についての要望には、努めて適切に対応している。		
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	職務体制は安定している。サービスの質は職員の気持ち・意識に起因することが大きく、管理者は、職員が悩み・不安などを気楽に相談できるように配慮をしている。新入職員にはリーダーが同じシフトに入り、個別的なケースの対応の仕方などを指導している。		
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	法人内研修、外部研修を実施しており、認知症介護実践研修などと経験に応じた研修ができる。各々受講者は、講義資料などを回覧して内容を伝達している。毎月のスタッフ会議で、自主勉強の発表を行うなど、仕事への喜び、やりがいにつながるような職場づくりがなされている。		
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	他のグループホームの行事に参加したり、講座を受講するなどの交流を行っている。参加したスタッフにとってモチベーションを高める機会となり、看取りに関する体制づくり、各事業所が抱える課題等などの情報交換の場となっており、前向きに取り組む姿勢が感じられる。		

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)
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	一人になる心細さや取り残される不安にある利用者が、閉じこもらないように、話の輪に入れるように、職員は声かけを大事にし、この人なら安心して付き合えるという関係をつくり上げるように心がけている。中には、つまりきを軽減するよう家族と相談するケースもある。		
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	とにかく笑顔で接し、時には手をつなぐなどして、一緒にかかわる中で、つながっているという意識が生まれ、心が向き合う場面に出会う。苦しみ、喜び、楽しみを感じた利用者からは本音が聞かれ、その個性や経験、また生き方などで教えられることが多い。		
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	利用者の表情、希望の表出はまちまちであるが、時間をかければ出来ることは手を出さず見守るとか、何かの仕草から意向を汲みとるように意を用いている。日常生活における自由な自己決定の積み重ねこそが尊厳ある生活の基礎であると考えている。		
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	計画作成担当者は定例のケアカンファレンスにおいて、現場職員の情報・意見を聞き取り、介護内容をチェックしている。家族の思いは面会の中で理解し、支援目標を明確にして、焦点を絞った介護計画を立てることを基本的態度としている。		
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	毎日の記録の積み重ねをデータとして、3ヵ月ごとに介護計画の検討・見直しを行っている。状態が変化した際には、随時ケアカンファレンスで検討し、実状に応じたサービスにつながるよう、新たな計画作成を行っている。		

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)
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	今までの関わりの蓄積から多機能な支援を実施している。通院支援、入院見舞い、家族の葬式出席、図書館同行など、利用者や家族の要望に応じて柔軟に対応している。看護師による健康管理が一週間に一度行われ、医療的対応について相談できる体制を取っている。		
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	事業所の協力医療機関のほか、自由な選択に基づき、利用前からのかかりつけ医において必要な医療を受けられるように支援している。希望する利用者には、毎週木曜日の歯科往診、隔週水曜日の内科往診が利用できる。		
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	利用者が重度化し、医療的ニーズが必要になり、看取りが必要になった場合の指針について、家族には入居時に説明している。医師・看護師・家族と話し合った内容は介護記録に記録されている。管理者は終末ケアの研修を受け、内部で勉強会を実施している。		
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	職員は個人情報について「守秘義務に関する誓約書」を交わしている。人前であからさまにトイレ誘導の声かけをして、利用者を傷つけてしまわないように、さりげない言葉で対応している。利用者の介護資料は、関係者以外閲覧できないように管理している。		
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	自分自身の生活リズムを決めるのがむずかしい利用者には、一人ひとりのペースを大切にして寄り添った支援をしている。音楽セラピーで懐かしい歌を歌ったり、お花づくりを楽しんだり、編み物、カラオケ、将棋などで、心地よい気持ちになれる暮らしが続けられている。		

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)
(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	明るく広々としたリビング・ダイニングで、負担にならないよう配慮された中で利用者は、盛り付け、下膳、食器洗いなどを手伝い、雰囲気を楽しんでいる。ゆっくりとその人のペースで食べられるようにしており、職員は随時寄り添い、絆を共有するように努めている。		
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	利用者の希望・タイミングに合わせてくつろげるよう、曜日や時間に捉われず入浴できる。シャワー椅子、ターンテーブル、手すりの設置、浴槽の適度の広さ・縁の高さ等、安全性も十分配慮されて、清潔を保ち、心身機能を活発にさせるよう整備されている。		
(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	職員の支えの中で、掃除、洗濯、ふとんのカバー交換などで周りの人から必要とされていると実感している。散歩、買物、植木、読書などで楽しむ一方、誕生日会、家族会、季節に合わせたお花見会、バーベキューなどが企画されており、張り合いのある生活が営まれている。		
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	施設の前に流れるきれいな長瀬川の「アクアロード」での鯉のえさやりは、最も人気のある外出の楽しみになっている。車椅子の利用者も近くの公園まで散歩に出かけ、時には近くの法善寺駅前の足湯に浸かって、日頃のストレスの解消・健康回復を行っている。		
(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	玄関はナンバーロックを採用している。ユニット間は自由に交流できる。利用者が帰宅願望を覚え、ドアのところに行き外出したそうな素振りを見せれば、それとなく声かけをして、気分転換したり、連れ立って出かけ、心理的圧迫などの解消を図るように心がけている。		
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回消防訓練を実施している。スプリンクラーの設置は現在検討中である。運営推進会議では訓練結果を報告し、災害時の避難場所は近隣の柏原中学校と確認しているが、災害時の地域との協力体制の構築が十分できているとはいえない。	○	事業所職員だけの誘導の限界を踏まえ、日頃から自治会役員、運営推進会議委員、協力医療機関などと、災害時での避難方法、応援体制を話し合い、地域住民と関係団体との支援体制を築き上げることが望まれる。

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	食事・水分の摂取量は毎日チェック表に記載し、把握している。食べやすくするため、とろみ食・刻み食を用意し、一人ひとりに合った支援を行っている。食材の委託業者とは、2、3か月間隔で嗜好・特別食などについて意見交換をし、ワンパターン化しないように努めている。		
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	リビングにはゆったりと落ちついた色調のソファが配置されており、利用者のお気に入りの場所になっている。各利用者はリラックスした姿勢で、思い思いに互いに距離を持って過ごしている。色とりどりの紙細工が適度に飾られ、玄関回りには季節の花が咲き、気持ちを和らげている。		
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	馴染みのダンス、手工芸品、家族の写真などを飾り、その人らしく過ごしている様子、利用者のこれまでの生活習慣や経歴を感じさせる。個室の入口の飾り棚には利用者の作った造花を置き、親しみやすい雰囲気になっており、安心して和める居場所であることを伺わせる。		