

# 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	277250092
法人名	有限会社 池田介護サービス
事業所名	グループホーム うらら
訪問調査日	平成21年10月9日
評価確定日	平成21年11月4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	2772500902		
法人名	有限会社 池田介護サービス		
事業所名	グループホーム うらら		
所在地	大阪府池田市栄町10番9号 (電話) 072-751-3100		

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10月9日	評価確定日	平成21年11月4日

## 【情報提供票より】(21年9月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成16年8月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	14	常勤 3 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 5.8 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	5 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 500000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
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(9月30日現在)

利用者人数	7 名	男性	名	女性	7 名
要介護1		名	要介護2	3	名
要介護3	1	名	要介護4	3	名
要介護5		名	要支援2		名
年齢	平均 83.5 歳	最低 77 歳	最高 92 歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	池田回生病院	キッタカ歯科	くさかベクリニック
---------	--------	--------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は阪急池田駅より徒歩3分の所に5階建ての自社ビル2階部分にある。一階は居宅介護事業所、訪問介護事業所で2階部分に「グループホームうらら」がある。建物の屋上にはミニ菜園があり季節の野菜、植物を育てている。近くの商店街には夏の暑い、雨の日も安心して外出が出来て、気楽にショッピングも楽しめ、生活に便利な環境にある。オーナー夫妻は特別養護老人ホームに勤務されていた経験があり、少人数のきめ細かいケアの必要性を感じ平成16年に「皆様の笑顔でいっぱい」を理念に掲げ、「グループホームうらら」を開設した。職員の介護に対する意識は高く、殆どが離職せず管理者と一丸となってホーム運営に携わっている。利用者への真心を込めたサービスが本人はもちろん家族から心からの満足と高い信頼を得ている。

## 【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)
	前回の改善課題は①運営推進会議は事業所からの報告が主でマンネリ化の傾向。②災害対策で地域との協力、連携が必要である。①は参加者の意見を引き出す努力は見られるが地域の自治会、老人会の参加を積極的に促し今後も引き続き取り組まれることが望まれる。②は消防署の専門的な指導の下で地域の方と協力、連携して避難訓練を実施されることを期待したい。
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)
	今回の自己評価は職員全員に日頃の支援について意見を書いてもらい、管理者がまとめ書き上げられた。評価を行うことにより職員はこれまでの支援のあり方を省みるよい機会と認識し、自己評価の意義を理解し問題を今後の支援に活かすように取り組んでいる。
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)
	2ヶ月毎に地域福祉委員、地域包括支援センター、民生委員、利用者、家族の参加で開催されている。事業所からは運営、外部評価、自己評価、行事の報告をされている。参加者からの意見を引き出すように努力している。そこで頂いた意見や質問はその後のサービスに反映させている。今後は地域代表にも参加してもらい、より幅広い意見を活かすよう期待したい。
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)
	職員と利用者、家族は開設当初から馴染みの関係にあり家族と出来るだけ多くコミュニケーションをとり話しやすい関係にある。家族が職員に対する信頼も大きく安心されている。事故、苦情問題には迅速に対応し、発生要因を探り苦情処理簿に状況、過程・結果が記録されている。
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)
	毎日の散歩で地域住民とは親しく顔なじみが多く、地域の一員として夏祭り、地区運動会、食事会などに参加して地域の人々との交流を積極的にもつように努力している。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	理念は「皆様の笑顔でいっぱい」を合言葉に「認知症状のある高齢者の方々にとって真のサービスとは何かを考え真心を込めたお世話をさせていただきます」とある。管理者と職員は馴れ親しんだ地域の中で安心して暮らしが続けていけるよう日々取り組んでいる。		
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	理念は日常的に目にするリビングに掲示している。日々の暮らしの中で利用者が笑顔いっぱい暮せるように、毎月のミーティングなどで話し合い、理念の実践にむけて取り組んでいる。		
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	老人会 地域の商店街の行事、地域の高齢者を対象とした食事会、地区の夏祭り、運動会の行事などに参加して地域の人たちとの交流に努めている。		
世代を					
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	職員全員に自己評価票をコピーして渡し、日頃の支援について気付いたことを話し合い、管理者がまとめ作り上げた。職員は之までのケアのあり方を振り返る良い機会と捉え、改善課題を積極的に見つけ出し、今後の支援に活かすよう話し合っている。		
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	2ヶ月に1回の会議が開催されている。事業所からは行事報告、外部評価、自己評価の報告が行われている。構成員の中に身近な自治会、老人会の参加者がなく、幅広い意見交換が出来ているまでには至っていない。	○	事業所は地域の方と関わりやすい恵まれた環境にある。毎日の散歩で顔を合わす馴染みの商店街の方や自治会長、老人会長、介護相談員、ボランティアの方々へ参加を積極的に求め、地域の情報や理解が得られるような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)
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	介護保険課、高齢福祉課とはよく連絡を取り合い、事業所の運営や書類の内容相談にのってもらっている。市からは研修の情報や各種情報も得て、行政と一緒にサービスの向上に取り組んでいる。		
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	家族には「うらら便り」や金銭出納帳や日常生活、健康面などの報告を毎月送っている。家族の来訪時にホームの生活ぶりや行事の写真など見てもらったり健康状態等をきめ細かく報告している。来れない家族には必要に応じて電話で連絡を入れている。		
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	家族は運営推進会議に出席したり、毎月来られる介護相談員に家族が集る行事に時には参加して貰ったりして、家族が素直な意見が出せる機会をつくっている。家族から要望や苦情の問題が発生したら迅速に解決するように取り組んでいる。		
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	事業所開設当初から職員の異動はほとんどなく、利用者、家族とも馴染みの関係がしっかりと保たれて安心されている。		
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	法人内の研修は定期的に行われている。外部研修については実費の補助の負担もあり出来るだけ参加されるように促している。研修で得た情報はレポートにして他の職員とも共有している。		
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	市内の事業所の管理者で作っている「グループホーム連絡会」が定期的に2～3ヶ月に一回開催されている。意見交換や相互訪問を行っている。そこで得る情報は事業所運営に活かしている。今後は職員同士の日交換体験にも取り組みたいと考えている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、場の雰囲気になれて馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入所前に本人、家族の見学、話し合いを行い希望があれば体験入所をして頂き、雰囲気になれて納得されてから入所を決めて頂くようにしている。		
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	利用者の出来ることはやってもらい、出来ないことは支援するようにして共に支え合う関係を築くように工夫している。利用者からは昔の体験話、遊び、料理、掃除の仕方、礼儀作法等を学ぶことが多い。		
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	経験豊かな職員が多く、いつもおだやかな笑顔で利用者の視点に立って思いや意向に関心を払い、把握しようと努力している。		
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	計画作成者の管理者と本人、家族、担当スタッフを中心に意見、気づきを話し合っ決めて細やかな援助内容の介護計画を作成している。計画書は職員間でしっかり共有しあい家族の同意を得てサインをもらっている。		
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3ヶ月一回の見直しをされている。毎月一回のミーティングで最新の変化や気づきを話し合い、もし必要であれば関係者と話し合い現状に即した介護計画を臨機応変に変更するように対応している。		

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)
<b>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)</b>					
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	本人、家族の要望による病院移送サービス、行政手続の代行、買い物、美容院への同行等、その時々必要なサービスの要望に柔軟な対応をしている。本人、家族が安心して暮らし続けていけるように支援している。		
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、家族の希望があれば、之までの医療機関を受診が出来るように支援している。協力医院の内科医は月2回、歯科医が月1回訪問診療に来られている。受診結果は書類にて家族に報告されている。		
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	利用者が重度化した場合の対応は「主治医、協力医療機関と連携をとり介護、その他必要な援助を行なう」と事業所の指針を定めている。入所時に本人、家族には事業所として出来ること、出来ない事を口頭、書類で説明して同意書をとっている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	日々の支援の中で利用者の尊厳を損ねることのない様に声かけや対応には気をつけるようにしている。法人の研修でもプライバシー保護について勉強して秘密保持の徹底化が図られている。		
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	利用者の気分や体調を見ながら無理強いせず、その人にあった対応をしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	職員は食材の買い物や調理の準備、盛り付け、後片付け等を出来る利用者と一緒にしている。利用者と職員は和やかに一緒に食事を摂っている。食事介助が必要な利用者にはゆっくりとその人に合ったペースで介助されている。		
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	週3回の入浴で曜日、時間が決められている。利用者で毎日の希望があればゆっくり入浴出来るように対応をしている。入浴を嫌がる利用者には入浴意欲を起すような言葉かけを上手にしている。		
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	利用者の興味や得意とする楽しみを引き出すように支援している。縫い物や貼り絵を好む方、園芸の手伝い、カラオケ、ダンスを好む方、外部の人との接触を楽しみにゴミ出しを引き受ける等、それぞれの役割楽しみを持たすように心がけている。		
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	雨が降らない限り30分の散歩を日課にした外出支援を行っている。、駅周辺の催し物の見学、馴染みの商店街での買い物やお気に入りの品々に触れる機会を積極的につくる様に支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	エレベータなどの危険な場所以外は鍵はかけていない。天気の良い日は散歩に必ず出かけるので心理的な不安や閉塞感は感じられない。		
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	法人内で年一回の自主避難訓練が行われ、AEDの設置もされている。事業所は商店街に隣接しているので日頃から消防署、警察署、地域の方々との協力体制は必要であるが連携体制が出来ていない。	○	何時起こるか解らない災害に、消防署の専門的な指導を受け災害時対策の理解と認識を深め、日頃から地域の方々との協力体制を図る取り組みが望まれる。AEDの設置もされているので定期的な訓練の繰り返しを期待したい。

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)
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	毎日の食事量や水分の摂取量は生活日誌にきめ細かく記録されている。昼の食材は仕入業者の栄養士によって栄養、カロリーはチェックできているが、夕食の食事は外注に頼っており栄養バランスやカロリーのチェックが出来ていない。	○	カロリーの過不足や栄養の偏りを防ぐ為にも、定期的に市の保健所などに依頼し専門的な観点からチェックをして頂き、確認するような取り組みが求められる。
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	利用者が多くの時間を過ごすリビングは広く明るい。落ち着けるソファが置かれテレビを見たり、思い思いの時間を過ごせる場が確保されている。目の付くところに利用者の手づくりの作品を展示し、壁には楽しい行事の写真をはっている。		
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	契約の時に馴染みの物を持ってきてくださいと説明をしている。部屋には写真や使い慣れた日用品が置かれ、その人らしい部屋に配慮されている。		