

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2770105282
法人名	アップワード株式会社
事業所名	グループホーム いちよりの家
訪問調査日	平成 19 年 6 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 7 月 10 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 2007年6月8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770105082
法人名	アップワード株式会社
事業所名	グループホームいちょうの家
所在地	堺市南区檜尾550 (電話)072-294-0170

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19年6月5日	評価確定日	

## 【情報提供票より】(19年5月11日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 8 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤	21 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 19.

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 耐火構造 造り
	4 階建ての 2 階 ~ 4 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)	円	
敷 金	有 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(280,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,500 円			

## (4)利用者の概要 (平成19年 5月 11日現在)

利用者人数	27 名	男性	3 名	女性	24 名
要介護1	5 名	要介護2	6 名		
要介護3	9 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	ベルランド総合病院 荒木整形外科 せこぐち歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

泉北高速鉄道「梅・美木多駅」より徒歩5分の交通至便な家族や知人が訪問しやすい場所にある。開設以来約4年経営も落ち着いている感じがする。建物は4階建て、1階にはこのビルの持ち主である提携医療法人のデイサービスがあり、グループホームいちょうの家は2階～4階部分で3ユニットの構成である。とにかく共有空間が広く、入居者がゆったりと生活出来ている。代表者や施設長の指導のもと職員間の連携もよく、入居者の自立支援を大切に、共に楽しみながら食材の買物、食事作りをし、一緒に同じものを食べ、食べこぼしをする入居者にはさり気なく介助が行われている。泉北ニュータウン地区も高齢化が進み、まだまだこのような高齢者用の地域密着型の介護施設等の需要を感じる。

## 【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)
	<p>前回評価では、表通りからホームの玄関の位置が分かりにくいということ、確実な申し送り、情報伝達のために、サインや押印をすることとなっていたが、前者については、表玄関の位置を変えて安心して出入りが出来るような工夫がしてある。すでに入居者や家族は現在の入り口にも慣れて、安堵感を持っている。後者については、申し送りノートを作るなどして充分改善されていた。</p>
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)
	<p>今回の自己評価については、管理者のみならず職員の意見もよく聞いて行われていた。職員全員で今後のサービスの向上に努力しようとの意欲が見られた。</p>
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)
	<p>地域運営推進会議については、まだ発足したばかりであるが、各代表より活発かつ多様な意見を聞くように努め、又地域包括支援センターや区の介護保険課へもよく出向いて、地域密着型のホームに向けての努力が行われている。</p>
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)
	<p>個々の家族とのきめ細かい連携づくりに努力している。ホーム便りなどでホームの行事の案内など知らせて、家族のホームへの訪問を促すなどに努めている。玄関前に意見箱を設置し自由に投書できるようにしているが、開設以来約4年になるがまだ1通も入っていない。意見や苦情については直接職員に気軽に言ってもらえるような雰囲気は出来上がっている。</p>
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)
	<p>この項目が唯一苦戦している項目である。本当の地域密着型を目指し努力中である。地域の一人として地域で必要とされる活動や役割を担うのが理想的であるが、まだまだそこまでには至っていない。しかし、地元の小学生や中学生に体験学習に来てもらったり、地域の文化祭、お祭りや盆踊りに招待されたりして徐々に努力が報われつつある。</p>

## 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	「家庭的な環境の下で・・・」という親しみやすく、分かりやすい今までの理念に、今年度からは、住み慣れた地域での安心した生活を送ることも強調することを検討している。「地域住民との交流の下で・・・」を意識した事業所独自の理念を志向している。		
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	毎週月曜日には朝礼を行い、職員全員に理念を徹底し、意見交換をしている。		
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	ホームから積極的に地域の行事への参加はまだ難しいが、児童・生徒の体験学習として、地元の小学生や中学生を受け入れている。地域のレクリエーション行事(文化祭、お祭り、花火大会、盆踊りなど)には招待されている。	○	地域との交流はまだ不足と考えている。地域自治会との交流、地元のボランティアの受け入れなど促進されたい。
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	自己評価については職員全員の意見を聞き、日頃の仕事への取り組み方などを把握するようにしている。外部評価については内部の職員だけでは見えにくい点などを外部から指摘してもらうことの重要性を理解し、外部評価結果を廊下に掲示している。		
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度地域運営推進会議を開き、自己評価等をオープンにし、各代表より活発かつ積極的な意見を聞いて今後のホームの運営の参考にしよう努力している。		

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)
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	それほど活発ではないが、南区の地域包括支援センターや、介護保険課へ出向き、色々情報を聞いたりしてサービスの向上に努めている。		
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	個々の家族とのきめ細かい連絡が、よりよいサービスにつながると考え実践している。金銭管理については、毎月小口現金を一定額家族から預かり、収支明細記録を家族に報告している。		
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	3ヶ月に1度ホーム便りを発行し、入居者のスナップ写真も載せ、家族に近況を報告している。家族の希望や苦情については真摯に受け止め、運営に反映させている。相談はよくあるが、苦情は殆んどない。		
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	馴染みの職員の交代は入居者にとってダメージを与えかねないことはよく理解している。そのために各フロアには複数の固定の職員を配置し、職員が異動することがあってもやさしい雰囲気作りを行い、親しみやすい環境作りをしている。		
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	限られた職員体制の中で、実務に支障をきたさないように、年間の研修スケジュールを作り、出来るだけ受講させている。内外部を問わず全体会議で受講内容が発表されている。		
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	同業者(他の福祉施設を含む)との交流は殆んど無い。事業所の質の確保には、交流は是非必要と考えている。	○	現在、堺市南区内のグループホーム(6ヶ所)の情報交換会の実施を考えている。中心となって推進してゆくホームについてもほぼ決まりかけている。

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	最初は入居予定者の居宅を訪問し、本人や家族から本人の性格や趣味、嗜好、生活歴をよく聞きだし何が問題点となっているかを把握し、早く馴染みの人間関係を作るよう努力している。もちろんフェイスシートで職員全員が共有出来るようにしている。		
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	職員と入居者の関係を「介護する-される」から「共に過ごし学び、支えあう」という考え方に徹底するようにしている。家事や一般的なことを、本人の意思を尊重し、無理強いしない。入居者から調理、味付け、洗濯の仕方等を教えてもらう場合もある。		
<b>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</b>					
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	入居者一人ひとりの過去歴(昔とった杵柄)の把握や、何を求めているかをよく観察し、本人本位でゆったりと暮らしていけるよう工夫している。		
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	介護計画については、当初より本人や家族の意向をよく聞きだし、個別の介護計画を立てている。原則として3ヶ月に1度チーム担当者会議で個別カンファレンスを開催している。		
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	本人の状況は刻々と変化しており、原則として3ヶ月に1度本人の状況や家族の意向を踏まえ、介護計画のモニタリングを行っている。当然急変した場合は、そのつど介護計画の見直しを行っている。		

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	本人の状況の変化や家族の希望に応じて、事業所自体の自主サービスを活かして、外泊支援、移送サービス等の要望に応えるように努力している。		
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	殆んどの入居者はかかりつけ医を持っており、家族の同行のもと送迎を行っている。また提携医療機関から定期的に往診に来てもらっている。		
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	本人や家族の最も大きな心配事のひとつは重度化や終末期のあり方である。意志確認書等の文章化はしていないが、ターミナルケアも検討しており、早い段階から本人や家族とよく話し合い、方針を共有している。		
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	高齢者にとって最後まで残るのはプライドであり、それを充分理解して呼びかけには必ず〇〇さんと丁寧に呼びかけるよう特に徹底している。		
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	職員の都合によるスケジュールに入居者の生活を合わせるという事は一切していない。入居者個人のペースに合わせてながら共同生活との調和を図るよう努力している。		

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>(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	食事一連の作業(食材の買出し、調理、盛り付け、後片付け)については、当然職員が中心であるが、利用者も意欲的にお手伝いしてくれている。毎食時に、リハビリも兼ねたお口の体操をし、利用者の「いただきます」の合図で始まる食事風景には家庭的雰囲気がある。		
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	入浴については、毎日16:00～18:30まで沸かしており、毎日入浴する入居者や週2回程度の入居者など本人の希望にまかしている。多勢なので順番を決めるのに手間取る時もある。		
<b>(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</b>					
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	身体に覚えこんだ記憶を活かし、レース編みや畑仕事、新聞を読むなど気晴らしをしてもらっている。誕生会が催されており、毎年一人ひとり異なるプレゼントは好評である。又、1階のデイサービス利用者との交流もある。		
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	ホームに閉じこもるとどうしても表情が暗くなる。気分転換のため、毎日約1時間公園等への散歩や買物に出かけている。家族との外出も多い。		
<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	居室には絶対鍵をかけない。問題は各フロアへの自由な移動であるが、お昼の一定時間鍵をかけないでいて、入居者の各フロア間への移動を自由に行っている。		
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	高齢者にとって怖いのは急に発生する火災や地震であるが、年2回入居者と一緒に避難訓練を実施している。しかし、職員だけでは対処しきれない場合も考えられ、地域の自主防災組織との連携も考えている。		

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)
(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	各個人ごとの介護記録に食事の摂取量、水分の摂取量を記載してチェックしている。カロリーの計算や、栄養の偏りが無いよう提携医療機関の栄養士にチェックしてもらっている。		
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	とにかく共有空間が広く、窓も大きくとってあり明るい感じがする。いわゆるセミパブリックスペースも充分あり、気の合った者同士がおしゃべりしている。		
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	居室内のベッドや寝具は施設のものであるが、タンスやテレビ、置物、装飾品などは入居者や家族が自宅で使い慣れたものを持ち込み、落ち着いた居室づくりが行われている。		