

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	大阪府指定第2774901165
法人名	社会福祉法人 華芯会
事業所名	グループホーム ジェントレス宮
訪問調査日	平成 19 年 6 月 26 日
評価確定日	平成 19 年 7 月 20 日
評価機関名	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	2774901165
法人名	社会福祉法人 華芯会
事業所名	グループホーム ジェントレス宮
所在地	〒584-0011 大阪府富田林市宮町1-3-5 (電 話) 0721-26-3531

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
所在地	大阪府大阪市中央区常盤町2-1-8 親和ビル4階		
訪問調査日	平成19年6月26日	評価確定日	平成19年7月20日

【情報提供票より】(19 年 6 月 15 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 8. 8	

(2)建物概要

建物構造	木造り
	1 階建ての 階 ~ 1 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	79,000 円
敷 金	有(円)	〇無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	〇有(200, 000円) 無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食 300 円	昼食 450 円	
	夕食 450 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり	1, 300 円	

(4)利用者の概要(6月 15日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.8 歳	最低 72 歳	最高 96 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人医龍会 菊谷医院、医療法人 岡本内科クリニック、山本歯
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

・事業主体は、社会福祉法人 華芯会である。ホームは、平成16年11月に開設された。近鉄長野線「喜志駅」徒歩15分、大阪を南北に走る幹線道路国道170号線を少し西に入る、一面畑や田んぼに囲まれ、西側には大きな竹林の青い笹が揺れる、閑静で緑豊かな自然に恵まれた良き田園風景と環境がある。ホームは1階木造平屋作りで、広い敷地には、菜園があり、四季折々の野菜や花が、入居者や家族やボランティアと職員の協働で育てられている。

・ホームの理念は、「自分が利用者だったら」を常にサービス提供の基本とし、家庭的な雰囲気の中で、普通の生活を送って頂ける支援を行い、地域住民の協力を得て、入居者が生き生きと生活し易い環境作りを目指して、運営者、管理者、職員が一体と成っての真摯な取組む実践の姿がある。

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) ・前回の改善と提案の課題は、①トイレの場所標示②各部屋の表札③夜間のおむつ使用 ④家族訪問時の湯茶の接遇の4点である。①に就いては、2箇所のトイレの入り口に、高さを変えて、入居者が見やすい様に、ブルーの色紙で「お便所」と標示して、解消した。②は、色つき画用紙に入居者の名前を書いて、表札として、解決した。③は、排泄パターンの確実な把握で、おむつは使用0と成った。④は、ボツトに、見えやすく使用表示をした。提案課題は全て解消された。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) ・サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組む様になっている。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成し、自己評価や外部評価を運営推進会議等で公表して、メンバーからの協力や意見を聞く取り組みがある。
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) ・運営推進会議では、事業所のサービスの取り組みの内容、行事報告、事故報告、自己評価や外部評価の結果や内容の説明を行ない、参加メンバーからの質問、意見、要望等を受け、双方向的な会議となる様な配慮がある。
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) ・苦情相談窓口を設置して、担当職員を配置している。また、家族会や運営推進会議等で、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、家族の訪問時には、入居者の皆さんの野外での催事への参加や活動記録や写真等を見てもらい、運営に対する家族の意見、苦情、不安を受け止めた取り組みが成されている。
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) ・事業所は孤立することなく、地域の一員として、自治会への入会、地域のイベントへの参加や菜園の野菜作りにボランティアの参加や系列化の保育園との交流等、地域との密なる連携の取組む実践がある。

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	・「自分が利用者だったら」を常に考えたサービスの提供をホームの理念としている。そして、住み慣れた地域で自分らしく生き生きと生活し易い環境作りの支援を地域住民の協力を得て実践している。	○	・今後は、地域密着型サービスの意義を職員全体で確認し、地域生活の継続支援と事業所と地域との関係強化を図る、事業所独自の理念を作り上げる取り組みが期待される。
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	・毎月の全体会議で、管理者と職員は理念にふれ、確認し合い具体的なケアについて意見の統一を図っている。		
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	・地域の一員として、自治会に加入、地域のイベントへの参加、各種の地域の行事(祭り、運動会、市民会館の催事等)への参加があり、系列下の保育園やボランティアとの交流も成されている。		
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	・サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価には職員全員で取り組み、外部評価の結果を踏まえて、改善計画が成されている。 ・外部評価の結果は、全職員に全体会議で報告され、サービスの質の向上に向けての改善に、具体案や検討の実践につなげる努力が成されている。		
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	・運営推進会議は2ヶ月に1回、確実に実施され、サービスの実施報告だけでなく、自己評価や外部評価の結果も報告し公表している。また、事故報告・ヒヤリハット等も報告し、サービスの良い点、悪い点を話し合い、サービスの質の向上に取り組む姿勢がある。		

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	・市の担当職員との交流は、運営推進会議以外にも、月に1～2回は訪問して、各種の相談・情報の交換が適時成されている。		
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	・入居者の近況報告は、家族会開催時、お誕生日会、家族の来苑時等随時報告が成されている。		
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	・家族会や苦情相談窓口や運営推進会議等々で、常に家族の苦情や意見を言う機会を設けている。 ・苦情等処理台帳とそれに対する苦情相談受付処理ノートを常時備え付けて、気軽に相談できる雰囲気作りがある。 ・苦情相談受付箱の設置もある。		
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	・現時点では、職員の定着が良く離職者はいないが、今後も、管理者・職員等の人間関係を大切にし、相互の信頼関係を深める努力が期待される。		
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	・運営者・管理者は人材育成を特に大切と考え、法人内外の研修も積極的に受ける機会を確保する取り組みがある。	○	今後は、職員を段階的に育成するための年間研修を作成して、法人内外の研修を受ける機会を確保することが期待される。
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	・グループ・ホーム交換研究会への参加やグループ間の相互の実務研修にも参加し、関連施設の勉強会にも参加・交流が図られている。		

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)
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	・何度か施設見学にきて頂き、馴染みの関係を作るように努めている。入所される際には、体験入所を利用され、納得の上での配慮が成されている。		
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	・共に生活している家族と捉え、人生の先輩として尊敬の気持ちを持ち、お互いに手伝ったり、助け合ったりの支え合う関係を築いている。 ・お互いが協働しながら、和やかな生活が出来る様な場面作りが成されている。		
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	・出来るだけ本人の生活習慣、日常生活リズムを基本として、無理強いをしないで日々の自己決定や意思表示を大切に時間経過の過ごし方を検討した取り組みがある。		
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	・職員は情報収集を行い、ケアマネが中心と成り意見を出し合い、家族の意見、入居者のそれぞれの意向をまとめ、本人の出来る事、出来ないことを見極め、本人がより良い暮らしが出来る工夫が成されている。		
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	・職員が情報を確認し、家族や本人の要望を取り入れつつ、期間が終了する前に見直し、状況が変化した際には、終了する前であっても検討見直しが成されている。 ・介護計画の遂行状況、効果などを評価すると共に、職員が記録する入居者の状況変化、家族・本人の要望に応じて見直しが行なわれている。		

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)
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	・本人や家族の状況に応じて、自主サービスの、外出支援や外泊支援がなされている。		
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	・事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医の医療を受けられる様にされている。家族と協力して通院介助を行ったり、訪問診療に来てもらうケースもある。		
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	・入居者・家族、かかりつけ医、看護師、と事業所が早期からの話し合いを行ない、関係者全体が重度化や終末期に向けた方針の統一を図っている。また、意思確認は家族の確認書として文章化したものが作られている。		
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	・個人情報の取り扱いには特に注意し、会議やミーティング等で職員の意識向上を図ると共に、利用者の誇りやプライドを損ねない対応の徹底が成されている。 ・向かい合う居室の出入り口を左右に配置して、直接向かい合う部屋の中が見えない配慮がある。		
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	・個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がなされている。起床時間や食事時間・入浴時間等も利用者の希望に沿った臨機応変な対応が成されている。		

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	・「食べる事は一番の楽しみ」と捉え、毎週日曜日に入居者との栄養献立会議があり、入居者の希望に沿った献立作りが成されている。 ・選択食もあり、定期的に栄養管理士の指導を受けている。 ・入居者の使用する湯のみ、茶碗、は入居者の趣味に合わせたものが使用されている。		
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	・希望者は毎日でも入浴可能であり、入居者一人ひとりの希望に合わせた取り組みが実践されている。 ・今後は、就眠まえの夜間の入浴も期待される。		
(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	・玄関周りのお掃除、料理の得意な方は、味見、盛り付け、裁縫の得意な方は手作りの作品を等々一人ひとりの生活歴や能力により楽しんで頂く取り組みがある ・菜園での季節の野菜や花作りを楽しみ、収穫の楽しみや栽培した野菜の食卓にのぼる楽しみも支援されている。		
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	・屋外に出かける機会は多くとっている。毎日の散歩のほか、月1回の外食の機会を設けて、入居者の希望される場所に出かける支援がある。		
(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	・玄関は自動ドアで常に開放されている。夜間は、19:00～7:00までは、夜間体制と防犯の為施錠されている。 ・寄り添うケアの実践により施錠は必要ないとの考えで取り組みが成されている。		
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	・災害対策マニュアルによる、定期的な避難訓練や、最寄の消防署や警察の協力を得て緊急時の対応が成されている。		

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)
(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	・ケアチェック表で、食べる量、栄養バランス、水分摂取量のチェックが成されている。 ・毎週日曜日に栄養献立会議を入居者、職員と一緒にの行い、分量や好み、個々の状態に合っているかの話し合いが成されている。		
(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	・玄関には季節、季節で、その月にちなんだ利用者の作品が飾られ、居間にはソファや机やイスが配置されている。各所に季節の花が生けられ、壁には入居者の絵や作品が飾られている。ホームの周辺は、畑や田んぼや竹やぶがあり、豊かな緑の自然があり、部屋は、広く、明るく、季節を感じながらの家庭的な、和やかな雰囲気がある。		
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	・居室には、馴染みのタンス、写真、手工芸品、お仏壇、テレビ、生け花等が持ち込まれて、家庭的な雰囲気がある。		