

# 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	2774002089
法人名	株式会社 時代
事業所名	グループホーム トキヨの鈴
訪問調査日	平成 19 年 7 月 11 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 20 日
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 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	2774002089
法人名	株式会社 時代
事業所名	グループホーム トキヨの鈴
所在地	豊中市服部寿町2-1-12 (電話)06-6864-5636

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2-1-8 親和ビル4階		
訪問調査日	平成19年7月11日	評価確定日	平成19年8月20日

## 【情報提供票より】(19年6月21日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年11月1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	11人	常勤	6人, 非常勤 5人, 常勤換算 7.8人

## (2)建物概要

建物構造	木造瓦葺		
	2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)	42,000円	その他の経費(月額)	67,000円	
敷金	有( )円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	200円	昼食	400円
	夕食	500円	おやつ	100円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(6月21日現在)

利用者人数	18名	男性	6名	女性	12名
要介護1	5名	要介護2	5名		
要介護3	5名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 80.9歳	最低	70歳	最高	98歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 光輪会 あおばクリニック
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人の運営者は、永年、授産施設や福祉工場や高齢者住宅の運営の経験を持ち、その経験を生かしてホームの設立が成された。阪急宝塚線の服部駅から徒歩7分の住宅地域の中にあり、近くに商店街や娯楽施設等もあり、楽しみながらの日常的生活と暮らしが可能である。運営理念は、「大切な人生をその人らしく」を目標に掲げ、介護目標は、人生の先輩として人格を尊重した言葉使い、態度で接する。安心してその人らしく生活ができるサービスを提供する。職員同士、和を大切にチームケアをしていく。地域の方々とホームとの接する機会を大切に。とされている。これらの理念の具体化の為に、運営者・管理者・職員が一体と成った真摯な取り組みの実践の姿がある。

## 【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)
	改善点はなく提案が成された。内容は①素晴らしい運営理念の「大切な人生をその人らしく」を入居者、家族、職員、地域住民の方々への啓蒙活動の工夫である。②は「実習生の受け入れ」である。①についてはホームの玄関及び1～2階に運営理念を掲示した。さらに事業所とし、新しいパンフレットも企画、実施された。②は入居者、職員等のホームの受け入れ体制の困難性の問題は継続研究中である。
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)
	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)
	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)
	苦情相談窓口を設置、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、不安への対応がされている。また、家族の訪問時には、入居者の皆さんの生活全般についての報告が行われ、毎月「鈴だより」を郵送している。各階の毎月入居者と職員で作成される「壁紙」には、色紙によるレクリエーションや催事の写りが貼られ報告がされている。
	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、町会や地域の各種催事への参加(祭り、踊り、花見、敬老会等)やボランティアとの交流がある。また、地域の、小学校の運動会への参加があり、地域に根ざし開かれたホームの地域との交流の取り組みの姿がある。

## 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	事業所の運営理念は、入居者の「大切な人生をその人らしく」をモットーにお手伝いする。としている。また、介護目標の一つとして、「地域の方々とホームとの接する機会を大切にする」とされていて、地域との密なる交流が成されている。	○	今後は、新しい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	理念は、毎月の全体会議及び教育訓練時に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の意見の統一を図っている。理念と介護目標は、ホームの見えやすい、玄関、リビング、休憩室等に掲示され、日々の介護に活かされる様な取り組みがある。		
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	事業所は常に孤立することなく、町会の各種行事への参加(祭り、老人会、花見等々)や小学校の運動会への参加、地元の食堂、商店街への訪問等で、地域に根ざした、地元の住民の人々との密な交流が成されている。		
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	運営推進会議では、平成18年12月より2ヶ月に1回実施されている。会議では、サービスの実際報告だけでなく、自己評価や外部評価の結果も報告し公表している。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、運営推進会議の外は事業所連絡会の施設部会や介護相談員と市の職員の毎月1回の訪問時を活用して、情報の交換を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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「鈴だより」を発行、郵送されている。入居者の暮らしぶりや金銭報告(金銭出納表には確認サインを受領)等は適時及び家族の訪問時に行なわれている。また、毎月入居者と職員の協働で作る、「壁紙」に催事や生活の様子が記録され、色紙の上に写真や報告が貼られて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	玄関に意見箱の設置が成されている。入居契約時には、苦情相談窓口や相談担当者の説明等が成されている。家族の訪問時やケアプランの送付時にも意見、苦情が聞ける配慮が成されている。		
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	運営者や管理者は、人間関係を大切に、相互の信頼関係を深める為に、十分な話し合いが行なわれている。現在は、職員の異動もなく定着している。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	年間研修計画を立て、職員が参加出来る様な配慮が成されている。参加した職員は報告書を提出し、他の職員に対する伝達講習が行なわれている。内外の研修や内部研修を積極的に実施して、スキルアップに努めている。		
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	事業者連絡会の施設部会への参加、年6回、医療法人光輪会セミナーへの研修参加や市の「認知症対応」研修会等々への参加で積極的な取り組みの実践がある。		

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	事前の事業所の見学、家族との体験一時訪問等本人や家族の不安を和らげ、雰囲気馴染める様に、人間関係作りが成されている。		
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	ホームの理念にも「大切な人生をその人らしく」とされ、「人生の先輩として人格を尊重した言葉使い、態度で接する」として、笑顔と和気藹々の家庭的な雰囲気の中で、入居者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
<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	モニタリングや日常の会話から、気づきを大切にし、本人の生活習慣、日常の生活リズムを基本として、無理強いしないで、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成されている。 「私の姿と気持ち」シートを使用して、心身の情報の把握が実践されている。		
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	職員は情報の収集を行い、ケアマネや本人、家族、職員がそれぞれの意見を出し合い、本人の出来る事、出来ない事を見極め、本人がより良い暮らしが出来る介護計画の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て、家族や本人の要望を取り入れて、期間が終了する前に見直し、状況が変化した際には、終了する前であつても検討見直しが随時成されている。介護計画は、家族の意向を取り入れ、職員や関係者も参加して作成して、本人や家族の同意書も作成されている。		

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)
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	事業所では、介護保険サービスの「医療連携体制加算」及び自主サービスの「特別外出の支援」、「移送サービス」、「外泊支援」等の支援が行なわれている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	入居者の病状の重度化した場合は、常に主治医との連絡を密にして全職員に方針が伝えられている。	○	今後は、できるだけ早い段階から本人や家族やかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で病状の重度化や終末期に向けた方針の共有を図り、記録として残す取り組みが期待される。
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	個人情報規程を定め、玄関前に掲示している。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、入居者の誇りやプライドを損ねない対応が成されている。		
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	個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮が成されている。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)
<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	食事前には、昼と夕食時「ムセ防止体操」を職員及び入居者の有志により実施されている。入居者の希望に沿った献立が成されて、職員も一緒に食卓を囲み、食事の洗い物、片付け、等は入居者の皆さんと共に実施されている。年に何回か管理栄養士の指導が期待される。		
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	入居者の希望する時間帯の入浴に合わせた対応が成されている。希望があれば、朝、昼、夜の入浴も可能である。		
<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	戸締り、消灯の役割、2階の畳の部屋では、洗濯物の折りたたみ、野球、歌、洋画等のテレビ鑑賞、将棋等々一人ひとりに合った役割と楽しみの支援が成されている。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、入居者の希望や職員の声かけによる散歩や玄関前の花の水やりや植え替え等の一緒に過ごす支援が成されている。		
<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	事業所前は車の往来が頻繁で危険であるので、入居者、家族に説明して施錠はしているが、希望があれば何時でも職員が見守りながら開錠している。基本的には、鍵をかけないケアに取り組む姿勢がある。		
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	災害マニュアルを設置している。消防署の立会いで、定期的に防災訓練や避難訓練を計画、実施している。防災研修を毎年受けている。		

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。職員がメニューを立てているが、カロリーや栄養バランス等の栄養管理が求められる。	○	今後は、定期的に栄養管理士等の専門家による、献立の内容、栄養バランス等を考慮した取り組みが期待される。
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	玄関入り口は広く、草花が配置され、利用者の作品が飾られている。毎月、様々な生活感や季節感溢れる「壁紙」を利用した、入居者と職員の協働制作の作品や写真がホーム内に貼られている。		
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	居室には、馴染みのタンス、写真、手工芸品、等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。		