

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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>30</b>

事業所番号	2770600423
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社
事業所名	愛の家グループホームあびこ
訪問調査日	平成 19 年 8 月 8 日
評価確定日	平成 19 年 9 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

作成日 平成 19年 8月 15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770600423
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社
事業所名	愛の家グループホームあびこ
所在地	大阪府泉大津市我孫子150番地 (電話) 0725-21-7150

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	大阪府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8月8日	評価確定日	平成19年9月20日

## 【情報提供票より】(19年7月24日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 12 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	14.1 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	2 階 ~	3 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)	77,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷金	○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	300,000 円	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 900 円			

### (4) 利用者の概要(7月24日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.6 歳	最低	74 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	府中病院、深谷医院、三田歯科、ヒグチ歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

現在メディカル・ケア・サービスは、79棟のグループホームを全国各地で運営しているが、当事業所は顔の見えるテレビ会議システムを使ってケアプラン作成・栄養管理等で情報やノウハウを共有し、レベルの高いサービス提供を目指している。  
愛の家は、利用者自身が必要とされていると感じることが出来る「自分の居場所」をつくるために、職員との信頼関係に基づく温かい交わりを大切にしている。  
介護職員の中で、主に調理を担当する職員を配置し、利用者の個々の好みを考慮したバランスのとれたメニューに工夫を凝らし、家庭の味の食事を楽しんでいただけるように支援をしている。

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) ①外部研修を職員が順次受講できる体制づくりは、努力して何とかやりくりして来ているが、まだ十分に対応するまでには至っていない。 ②トイレでのプライバシー確保は、物理的なことによるものであったが、カーテンを取り付けるなどして適切な処置を行っている。
	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) 毎月の各ユニット会議での意見交換、毎日の職員一人ひとりとの情報確認を行うことにより、取り組みの現状把握、改善への結び付けを行っている。
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) 昨年の9月に開催されているが、そこでは、地域密着サービスの説明、運営推進会議の目的説明、入居者状況・サービス状況の説明、自己・外部評価の報告、地域との関わり方等が議事として取り上げられている。 今後、2ヵ月ごとの開催に努め、独自の課題と取り組みたいとの姿勢が伺える。
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) 家族訪問時の会話での生の声の他、年1回は定期的にアンケートを取り、満足度とサービスのクオリティー向上に取り組んでいる。 また玄関に意見箱を置き、安心して利用していただくための意見・要望等を聞くようにして、運営に反映させている。
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) 毎年夏祭りを開催し、子どもたちとのゲームなどを通しての触れ合い、また近隣の方たちとの交流を持っている。 地域住民の一員として、自治会に加入している。 今後、ギターや歌のボランティアの支援を受け、日々の暮らしが楽しみや張り合いのあるものになるように声かけをしている。

## 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	「家庭的な環境と地域住民との交流のもとで、日常生活の介助を通じて安心と尊厳のある生活を営むことを支援する」と、何を大切にしているかの理念が、事業所独自の表現で簡潔に表明されている。		
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	職員は全員、理念が書き込まれているIDカードを身に付けており、日常の仕事の中で理解を深めている。各フロアの目にしやすい場所には、運営理念が掲示されており、利用者、家族にも伝えられている。		
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	自治会に加入したり、夏祭りでは、カキ氷の出店、一円玉落としゲーム、ボランティアによる和太鼓の披露等により、地域との接点を持つ努力をし、グループホームに関する理解と関係をさらに深めようと努めている。		
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	運営者、管理者は、自己評価・外部評価の意義を理解し、不備な点を改善するのは当然の責務と意識している。毎月の各ユニット会議を通して全員の意見を取り入れ、自己評価・外部評価を活かした改善に取り組んでいる。		
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	市の介護保険課職員、地域包括支援センター職員、入居者家族、職員を構成員として、会議体は組織され、一度開催されているが、定期的開催には至っていない。	○	運営者、管理者は、今後、地域の婦人会、老人会、民生委員などとの連携の必要性を痛感しているが、今後地域に開かれたサービスとしての質を確保するためには、幅広い立場の人が参加する会議として 2ヵ月ごとに定期開催し、会議を活かした取り組みに繋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)
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	市の健康福祉部の担当者とは頻りに会い、事業所の実情やケアサービスの取り組みを折りに触れ伝えたり、隔月に開催されている地域包括支援センターでのケアマネ連絡協議会においての情報交換・研修を通して、課題解決を図っている。		
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	暮らしぶりなどは、毎月発行のカラー版のホームだよりで見ていただき、行事予定欄などを通しては、家族の参加を促すようにしている。 買い物時はあらかじめ預かっている現金にてその都度清算している。預かり金の管理は「小遣い帳」に記載し、家族面会時に了解を得ている。		
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	誕生日会また通常の家族面会時に、何でも言ってもらえるような雰囲気づくりに努め、また、定期的なアンケート、意見箱の設置等を通して、意見を聞き取り、運営に反映させている。		
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	介護ストレスの減少等を考慮しての、やむを得ない法人内での配置異動もあるが、職員の定着率は高く、安定している。 新しい職員への引継ぎは、先輩職員が同行して、一人ひとりに丁寧に対応出来るようにしている。		
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	目標や目的を明確にしていることにより、各職員の具体的な行動は明確になり、柔軟になっている。 しかし、実務に支障をきたさないように研修機会を確保する努力はしているが、まだ研修は限られており、職員が順次受講できる体制づくりが十分とはいえない。	○	外部研修終了後にレポートを提出し、新しい知識と技能が全職員に伝達されることが望ましい。 運営者は、内部研修も含めた階層別教育研修制度の確立を図る意欲を持っているが、幅広い法人内外の全職員対象の年間研修計画の作成と、限られた職員体制の中での研修機会の確保の工夫が望まれる。
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	同市の事業者間での交流ばかりでなく、今後は他市町の事業者との情報交換、相互の実務研修にも参加し、日頃の仕事の悩みの解消、介護記録の簡素化・共有化、サービスの質の向上に努めたいとの姿勢が伺える。		

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、場の雰囲気や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	入居前のアセスメントや入居前相談に時間をかけている。 帰宅願望が強く表れてくる場合には、家族に来てもらい、安心感を持ってもらうようにしている。		
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	言葉に頼ることなく、スキンシップ、寄り添いによって、本人の思いを共感し、理解することを大切にしている。 受容されている感覚、安全圏にいるという思いを抱く利用者からは、生活の技や文化の大事さを教えてもらう場面が多い。		
<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	自分自身がユニークな存在であると感じていただけるように、尊ぶ姿勢をもって人生の先輩に対して日常接している。 表情などからその真意を量りながら、気持ちをそらせたり、物事をやり遂げられるように手伝ったり、自信を持ってもらうように心がけている。		
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	定期的カンファレンスを開催し、現場職員の情報・意見を取り入れて、介護計画の内容をチェックしている。 本人がより良く暮らすためのケアのあり方について、本人、家族の気づき、意見、意向を出し合い、計画に反映させている。		
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	介護計画は、3ヵ月に1回の評価・見直しを行っているが、月に1回程度は、新鮮な目で本人や家族の意向や状況を把握している。 日常生活での状況の急変にも臨機応変に対応するよう力を注いでいる。		

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)
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	緊急の時には、本人、家族の状況に応じて、通院や送迎等の必要な支援を柔軟に行っている。		
<b>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</b>					
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他、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が受けられるように支援している。 かかりつけ医の往診があるが、かかりつけ医への通院介助は家族の協力を得ている。		
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	利用者が医療的ニーズを必要とするようになった場合に、適切な対応が取れる等の体制を整備し、「重度化した場合における医療体制指針」を定めている。 家族との話し合いは、記録にとどめている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	本人を傷付けてしまわないような、目だたず、さりげない言葉かけの配慮など、各ユニット会議で職員の意識向上を図っている。 記録や個人ファイル等の個人情報の取り扱いには気を配っている。		
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	日常生活での対応が、利用者の自尊心と人生の質を左右する重要な意味を持つと理解し、個人のペースを守りながら、共同生活との調和に工夫をしている。 起床時間、入浴時間等は利用者の希望に即応しながら、今日という日を心ゆくまで楽しんでもらうよう意を用いている。		

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	利用者の個々の好みを考慮したメニューが、3名の主に調理を担当する職員(介護職員)により、月2回の調理会議を経て作られている。 食事づくりは日常生活の一部になっており、利用者の調理、盛り付け、後片付けは、楽しい雰囲気を醸し出している。		
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回の入浴が原則になっているが、希望により自由に入浴が出来る。 入浴を拒む利用者に対しては、言葉かけの工夫やチームプレイで安心感・くつろいだ気分を味わってもらっている。		
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	「その場における役割や存在感があれば、そこが居場所であると感じる」を介護の基本スタンスにしており、手分けしての掃除、玄関の花の水遣り、食器洗い、またパッチワーク・ちぎり絵の作品の展示等、さまざまな経験や知恵が発揮できるよう、心が配られている。		
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	天候がよければ、散歩や買い物の外出が出来るように努め、利用者の気分転換、社会との触れ合い、地域の中に住んでいるという実感の味わいを体験していただき、居心地のよさに繋がる機会としている。		
<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	1階の別会社のデイセンターとの関連もあり、玄関は安全・防犯のためにと施錠されている。 運営者・管理者は、日中鍵をかけていることが常態化していることの異常性、閉塞感、家族の印象等のマイナス要因をどう解決するかを、今後の大きな課題として取り組もうとしている。		
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	災害時の対応マニュアルを整備し、年1回、消防署の協力を得て、避難経路の確認、消火器の使い方等の消防訓練を実施している。 災害に備えての飲料水の備えをしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
会の					
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	食事や水分の摂取状況は、毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況把握している。 日々の献立は、本部の栄養士の栄養管理のもとに作られ、調理担当者はそれに基づいて利用者の好みを取り入れ、食材を発注し、調理している。		
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	居間兼食堂は広く、季節に合った折り紙、花見等の行事の写真は、家庭的な雰囲気、季節感を漂わせている。 廊下の端にベンチがあり、居間にはソファの設置、木製の家具の配置により、心地よく過ごせ、落ち着いた環境になっている。		
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	その人らしい馴染みの写真、思い出深い手工芸品、テレビ、使い慣れた日用品を活かし、その人らしく過ごされている。 各居室の入り口には、表札、暖簾、顔写真等が張られており、個性を感じさせている。		