

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	2770600415
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いけうら
訪問調査日	平成 19 年 8 月 10 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 20 日
評価機関名	特定非営利法人ニッポンアクティブライフクラブ

○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	2770600415
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いけうら
所在地	大阪府泉大津市池浦町4-7-18 (電話) 0725-20-0660

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		
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8月10日	評価確定日	平成19年9月20日

【情報提供票より】平成19年7月15日)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年9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 18 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	18 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 階建ての 1 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)	77000 円	その他の経費(月額)	約67000 円	
敷金	有 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(300000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		900 円	

(4) 利用者の概要 (平成19年7月15日現在)

利用者人数	27名	男性	5名	女性	22名
要介護1	3名	要介護2	6名		
要介護3	11名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2	1名		
年齢	平均 82.1 歳	最低 68 歳	最高 95 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	深谷医院 府中病院 三田歯科診療所
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

泉大津市内にはもう1棟「愛の家グループホームあびこ」を運営されており、当市内にはこの2棟しかグループホームは無く、従って、自己評価No.20の「同業者との交流を通じた向上」については苦勞されている。愛の家グループホームとは、ひとりひとりが「自分の居場所」を作るところであり、ひとりひとりが「必要とされている」と感じる事の出来る場所という経営方針のもと、介護しっぱなしでなく、自立出来るよう支援することに重きを置いておられることがよく分かった。幹部と従業員との風通しも良い。

重点項目	<p>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> <p>前回の外部評価で指摘を受けた玄関の施錠については、交通量の多い道路に面していることでもあり、入居者の安全上また不審者や押し売りの入ってこぬようどうしても必要とのことである。但し、外出したがる入居者については、止めることなく職員と一緒にいて出て納得されている。今後、1日のうち何時間か開錠し、職員による見守りケアなどを考えるとのことである。</p>
	<p>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> <p>① 今回の自己評価についても、各ユニットリーダーを中心にほぼ職員全員で取り組まれた。浮かび上がった改善点としては、やはり近隣とのもっと深いお付き合いが必要であり、そのためには定期的な運営推進会議の開催が望まれる。職員の入れ替わりについては全員の協力で減らしたいとのことである。</p>
重点項目②	<p>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> <p>残念ながら運営推進会議については、現在のところ殆んど開かれていない。原因は出席予定者が多忙でなかなか日程が取れないとのことである。地域密着性を徹底するために、外部や関係者の意見を聞くことはホームの運営上非常に重要なことであることをもっと出席予定者に認識してもらうことが必要である。</p>
重点項目③	<p>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> <p>家族等への報告、運営に関する家族等意見の反映は比較的よく出来ていると思われる。毎月1回お誕生会の実施に伴う家族の招待、定期的なホーム便りやスナップ写真の郵送、金銭出納簿の報告と家族の確認の印鑑を受ける等実施している。又、苦情や不安についても、すぐ本部に連絡し助言等を得て解決している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域密着型として、地域との更なる連携の必要性は職員全員が感じている。そのため、早くから町内会などには入会し、いろいろな行事に招待されたりしている。又話相手として地域のボランティアにも来てもらっている。今後、ホームの入居者でもこれくらいのことは出来ますという情報発信も必要であると考えている。</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)
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	当ホームの理念の一部に、 一、さまざまな機会を通じて、地域の人々とのふれ合いを大切にします。 との一項目があり、地域密着性を感じる。		
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	理念については、スタッフがよく目にとまる各ユニットの入り口に掲げられてあり、朝礼時には唱和し、かつIDカードの裏面に記載され、実践に生かす工夫をされている。		
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	ホームは地域の町内会に加入しており、色々な行事(花火大会、盆踊り等)に招待されている。散歩時には、近隣の方々に会釈や挨拶をして、極力日常的な付き合いができるよう努めている。		
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	今回の自己評価についても、各ユニットリーダーが中心となってほぼ全員で取り組み、その結果具体的な改善点をあぶり出し、それらに取り組むよう努力している。		
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	昨秋以来、運営推進会議は出席予定者の都合がつかず、開かれておられない。今回(7月21日開催の予定であった)も、市役所(介護保険課や包括支援センター)、地区住民の代表、民生委員などの都合がつかず開催中止になった。折角当ホームより、種々連絡事項やお願いを準備していたのに残念である。	○	これからは、開催が流れることのない様に市町村や地区住民の協力が得られるよう努力したい。そして具体的な意見交換会にしてサービスの質の向上につなげていきたい。

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	分からないことや困ったことがあれば、市役所の介護保険課へ出向き、色々相談にのってもらっている。そしてサービスの質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	毎月1回行事写真(お誕生日会、ボランティアによるギター演奏会など)や各入居者のスナップ写真などを手渡したり、郵送したりしている。同時にお預かりしている各自の金銭出納状況を報告している。また、定期的なホーム便り(ラブレター、こひぶみなど)を郵送している。		
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	家族については、1年に1回アンケートをとり、色々意見や不満をお聞きしている。苦情についてもすぐ本部に連絡をとり、苦情委員会を開き、解決を図っている。		
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	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。しかし、今年の5～7月にかけて、離職者が続き迷惑をかけた。	○	5～7月にかけてはホームの事情により、一部の職員のモチベーションが下がり、退職のやむなきに至ったそうである。今後、この様なことのないように、話し合いや研修に努められたい。
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	内外の研修会については、職員の都合をつけて参加している。本部より研修用ビデオが毎月送られてきており、各ユニットごとに配布し、研修を実施している。また、近々関西地区で同一法人のグループホームが1ヶ所オープンし、全部で6ヶ所になる予定であり、本格的な人材育成用の研修を実施する予定である。		
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	同業者といっても、この市内には近隣に同一法人の経営するグループホームが1ヶ所あるだけで計2ヶ所しかない。忠岡にも別のグループホームがあり、今のところ計3ヶ所で相互訪問や勉強会をやろうと話し合っている。また、7月より包括支援センターの実施するケアマネ協議会に参加している。		

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)
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	入居予定者については、面接あるいはアンケートなどで過去歴を把握し、全員で共有するようフェイスシートを作成している。やむを得ず急に入居せざるを得ないケースも、家族に同行してもらい、不安感を与えないようにしている。		
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	本人の意思を充分尊重して掃除、洗濯物たたみ、食器洗い、園芸など手伝ってもらっている。又反対に入居者から教えてもらう場合も多い(料理、お花など)。		
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	自分の感情を表さない入居者には、家族などにその方の人生歴(性格、趣味、癖、嗜好など)をよく聞いて、本人本位のケアプランを立てるようにしている。その他の方には、日々のかかわりの中で、常に本人の意向や希望を把握するよう努めている。		
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	ケアカンファレンス(チーム担当者会議)については、毎週実施し、本人本位で立てたケアプラン通りケアが出来ているかどうか、例えば機嫌良く暮らしておられるかどうかなどを確認しあい意見を出し合っている。		
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	原則として3ヶ月に1度以上は本人の状況や家族の意向を踏まえ、ケアプランの見直しを行っている。当然入居者の状態に変化が生じた場合は、そのつどケアプランの見直しを行って、本人や家族の要望を取り入れている。		

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	例えば外泊支援、家族同行の通院移送サービス等出来る限り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	現在入居期間も長くなってきており、27人のうち2名のみまだ提携医療機関以外の馴染み医にかかっており、定期的に家族と同行して通院移送サービスを行っている。その他の方々については提携医療機関の医師にかかりつけ医になってもらい2週間に1度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	ターミナルケアと言っても病状によって出来る方、出来ない方がいる。一応全家族には、法人の作成した「重度化した場合における医療体制指針」を手渡し話し合っている。		
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	入居者への呼びかけについては、人格を尊重して充分注意している。個人情報の取り扱いについても、各フロアに「個人情報の取扱いに関する規則」を配布し、また研修などを実施して徹底している。		
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	基本的な1日の流れは概ね決めているが、一人ひとりの生活リズムについてはそれをなるべく崩さないようにしている。しかし、朝食の時間については放っておくとバラバラになり、服薬時間に間に合わないケースもあり、出来るだけ揃うようスタッフで誘導している。自立への支援と思っている。		

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)
(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	食材の買出しについては、厨房のスタッフが行っている。献立もカロリーや栄養に充分注意して本部より送ってくる。しかし、月2回程度は入居者の希望を聞き、こちらで献立を立て料理している。調理、後片付けについては、当然職員が中心であるが、入居者も意欲的にお手伝いしてくれるケースもある。		
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	お風呂については、毎日沸かしており、毎日入浴する方や週2回程度の方など本人の希望にまかしている。お風呂嫌いの方には、最近では職員のテクニックも上達し、順番を変えたりやさしく声かけしたりして今は問題はない。		
(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	やはり1対1でのお話し相手をするのが一番好まれる。全員でカラオケやゲームをしたり、その他お掃除、散歩など各自楽しんでもらっている。		
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	大半の方は気分転換のため、天気の良い日は毎日でも散歩や日光浴、買物、外食などに出かけている。		
(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	各ユニット間(1~3階)や玄関の鍵であるが、施錠していることが多い。ただ、外出したような様子を見せている入居者については、必ず職員がさりげなく声を掛けたりして外出には同行してサポートしている。	○	各ユニット間や玄関の鍵については、1日のうち何時間かは鍵をかけない時間を設け、職員による見守りケアが出来るよう取り組まれたい。
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	防災マニュアルは作成してある。毎年消防署の立会いのもと入居者と一緒に避難訓練や消火器の使い方などの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	各個人ごとのケア日報にバイタルチェックと共に食事の摂取量、水分の摂取量、排泄状態を記載してチェックし、職員同士情報を共有している。栄養バランスについては、本部の管理栄養士がチェックしている。		
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	共有空間は広く、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る。居室の入り口にはよく分かるよう工夫された大きな名札がかかっており、浴場、トイレも広く表示も適当である。季節感を出すため行事の絵画(今回は花火)が飾られてあった。		
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、ダンスやテレビ、置物、装飾品などは自宅で使い慣れたものを持ち込んでおられ、落ち着いた生活を送っておられる。		