

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	2772401325
法人名	有限会社 藤サービス
事業所名	グループホーム 長尾
訪問調査日	平成 19 年 8 月 28 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 30 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	2772401325		
法人名	有限会社 藤サービス		
事業所名	グループホーム 長尾		
所在地	大阪府枚方市長尾元町1目33番12号 (電話) 072-866-5959		

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28日	評価確定日	平成19年9月30日

【情報提供票より】(19年 8月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 7 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	17 人	常勤	4 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 11.2 人

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り		
	2 階建ての	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	39,000 円
敷 金	有(円) ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(600,000円) (退去時25万円返金)	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 1,700円		

(4)利用者の概要(8 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	5 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.1 歳	最低	77 歳	最高	98 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	西本内科医院、高井病院、さくらクリニック、畑山歯科 他
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR長尾駅から徒歩7分、急に降り出した雨の中をホームに到着すると、施設長が傘を持って「駅まで迎えに行くところでした。」と出てこられた。グループホーム長尾は、生活しやすい環境の住宅地に平成13年7月に開設された。以前、認知症高齢者の置かれた厳しい環境に接した施設長は「せめてこの9人の方たちが人生の残りの時間を幸せに過ごされるためのお手伝いをしたいのです。」と、しみじみと話した。その静かな深い想いは、そのまま職員の想いともなっているようで、グループホーム長尾には居心地のいい温さがホームの隅々にまで漂う。介護職員は看護師・介護福祉士・ヘルパー・栄養士・調理師などの専門職資格保有の職員を含め17名にも及ぶ人員が関わり、多岐にわたる余裕のあるサービスを可能にしている。

【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)
	前回の外部評価に於ける要改善事項は無かった。評価後には「外部評価実施状況報告」として、アンケートに回答を寄せた全9家族にも評価結果を開示し、確認して貰っている。
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)
	施設長と職員が、互いに日々実践していることを自己評価綱目にしながら話し合い、すり合わせをしながら評価に取り組んだ。
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)
	グループホームの利用状況や年間行事内容を報告している。それについて出席者からの意見・要望を聞き日々のサービス向上に生かすようにしている。またホームや地域の認知症高齢者について情報交換し「ホームでの看取りについて」などを討議している。「介護保険制度を利用した高齢者ボランティア活動の支援について」等の最新情報も提供している。
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)
	家族が運営推進会議や市町村の相談窓口などで苦情や要望を表せる機会があることを説明している。また、ホーム内にご意見箱も設置している。しかし家族からの意見や要望などは施設長や職員に直接伝えられることが多く、きちんと対応する姿勢を持ちながら家族の意見・要望をホーム運営の糧としている。
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)
	近隣とのつながりの中で、家事援助に来てくれる地域の2、3名の方がいる。週一度の習字の先生もボランティアで来て貰っている。

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	「明るく穏やかな生活を共に過ごしましょう」が理念である。[共に]とは、利用者職員との内部だけのことではなく、近隣並びに地域社会と共生していく意味を込めている。		
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	理念は全員が見えるところに掲示し、常に意識を持って理念に沿った支援をすることを心掛けている。		
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	地区住民の催し(お祭り・運動会・カラオケ大会など)や近くの老人ホームの催しにも参加している。また当ホームの家主から空き部屋とお茶を提供してもらってお楽しみ会(茶話会)を時々開いている。		
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	施設長や職員は評価の意義を理解しており、外部評価の結果は利用者家族に、また運営推進会議などで報告している。評価の各項目は日々ケアの現場で実践していることであるが、その際の考え方や行動の指針であり基準であることを認識している。		
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	二ヶ月に一度、地域包括支援センター・区長・ボランティア代表・家族代表などの参加により、実施している。利用者の生活状況・生活支援の内容などを報告し、意見や提案などを得てサービス向上に活かしている。		

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	市役所のホームページを常に閲覧するようにしている。必要且つ最新情報があれば役所へ赴き、担当者に直接説明を求め、またヒアリングを受け、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪は週に一度から月に一度の頻度であり、その機会に利用者の暮らしぶりや健康状態・金銭管理・職員の異動などについて説明や報告をしている。		
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	家族が定期的に、あるいは時間を作って来訪される都度、施設長や職員は意見や苦情などを聞き取り、それらをケアやホームの運営に活かすべくスタッフ会議でも議題に挙げている。		
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	職員の離職時は自立度の高い利用者にはその旨を話して理解してもらい、他の利用者には安定時に日常会話の中で知らせるなど、経過観察をしながら利用者のダメージを防ぐよう、最大限の配慮をしている。		
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	月一回、ホーム内研修を実施している。またホーム外研修受講の機会があれば参加し、その後のスタッフ会議において新しい知識や技能を全職員に伝えている。必要な場合は再研修会を実施している。		
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	外部研修参加時など同業者と交流する機会を持ち、当ホームのサービス向上に役立つ情報を収集するよう努めている。また地域密着の方針に沿う為に当地域のグループホームの職員との交流も大切にしている。	○	今後、地域の同業者間で職員の交換実習を働きかけたいと考えているので、実施を期待したい。

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)
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 本人が安心して、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	入所希望者には本人と家族にホームに見学に来てもらい、お茶を飲みながら世間話をする内に施設長や職員・他の利用者やホームの雰囲気を知ってもらう。またホーム併設のデイサービス利用を経て入所してもらうなど、徐々に馴染めるよう工夫している。		
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(「明るく穏やかな生活を共におくりましょう」)をもとに、職員も利用者と喜怒哀楽を一緒に感じながら、支え合い学び合う関係を築いている。		
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	多くを表出しない人達だが、日々の会話の中から一人ひとりの希望や意向の把握に努めている。また家族からも話を聞くなどしている。把握が困難な場合は本人にとって最良と考えられる支援をしている。		
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	本人及び家族の希望や意見を聞き、看護師や職員とケアカンファレンスを行い、介護計画を作成している。作成した介護計画書は家族に説明して同意を得ている。		
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	介護計画の期間に応じた見直しをしているが、期間終了前でもその時々状態・状況の変化に従って、本人・家族・職員を含む必要な関係者と意見を交換しながら、現状に即した計画を作成している。		

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)
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	医療連携によりホームでの受診による入院の回避、あるいは特別な外出の支援など、その時々々のニーズに応じ幅広い支援を行っている。		
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	これまでのかかりつけ医に継続して受診する希望があればそちらを優先した対応をしている。協力医院については週一回ホームへの往診があり、急変時にもその医師と連絡をとり対応可能である。また協力医院の指示を得てホームの看護師による支援を行っている。		
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	「ホームに入所した時からターミナルケアは始まっている」との考えのもと、入所の初期段階で本人や家族の意向を確認した上で、一回目の看取りと介護についての同意書を取り交わしている。二回目は必要な時点で、往診の際や病院において主治医・家族・ホーム側の話し合いをし同意書を作成している。		
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	職員は常に利用者一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねることの無いように細心の注意を払っている。また、利用者やその家族の個人情報に関する書類は保管場所を決め、適切に管理をしている。		
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	年齢(平均86.1歳)と介護度の高い利用者が多いので大抵ホームで過ごしている。居室にいる人とリビングにいるのが好きな人に分かれるが、職員は一人ひとりの居場所を把握しながら見守っている。		

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	利用者の希望や気持ちに添いながら栄養士や調理士が主となって、季節に応じた食材を中心にメニュー作りをし、調理している。またADLや体調に配慮しながら食事が楽しくなるよう支援している。		
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	利用者一人ひとりの体調を考慮しながら本人の希望を尊重し、タイミングを見計らって入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	入所時にヒアリングした生活歴や趣味・趣向に沿えるよう、また日頃のコミュニケーションの中から忘れかけていることなども引き出して、毎日の張り合いや喜びの日々を送れるよう支援している。		
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	利用者はいつでも戸外との出入りは自由である。出た人があれば、職員が必ず付いて出て同行している。		
(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	鍵は夜間のみで日中は自由に出入りのできるケアを実践している。利用者の何人かが常に居るリビングは、出入口に直結しているので、リビングには職員が必ず一人はいて利用者の所在を確認している。		
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	災害時の昼夜の避難方法を定め定期的に訓練している。地域の自主防災組織もあり、運営推進会議でも住民代表の出席者から「心配しなくて良い」旨の言葉をかけてもらっている。		

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)
(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	水分・食事摂取量の一日分の記録をもとにして、嚥下困難あるいは食事への必要利用者など、一人ひとりの状態や力に応じて支援している。刻み食・ミキサー食・とろみ食など、利用者の食が進むような工夫を行っている。		
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	玄関周りには草花を植えてあり中に入ればそこは、利用者と職員の交歓の場ともいえるなんとも楽しいリビングである。利用者の作品が随所に飾られていて一見雑然としているが、どれひとつとして欠かすことは出来ない物になっている。採光や音量は適当であり、家庭的な雰囲気に包まれている。		
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	居室には使い慣れた家具や生活用品・写真やカレンダーなど、一人ひとりの感覚で安心して過ごせる空間が作られている。		