

# 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	2770106918
法人名	医療法人 錦秀会
事業所名	グループホーム 清泉
訪問調査日	平成 19 年 9 月 14 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 10 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

**○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9月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770106918		
法人名	医療法人 錦秀会		
事業所名	グループホーム 清泉		
所在地	堺市南区豊田1748番地2 (電話) 072-297-9411		
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二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成19年9月14日	評価確定日	平成19年10月10日

## 【情報提供票より】(19年8月10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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	17 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋建 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	28,900 円
敷金	有( ) 円 ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 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 1,400 円		

### (4) 利用者の概要(8月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	75 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人錦秀会 阪和第一泉北病院・阪和第二泉北病院
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

病院でのソーシャルワーカーとしての長い関わりの中で蓄積した、「日常の生活での対応が、認知症がある人の自尊心と人生の質を左右する重要な意味を持つ」との確信が、事業所の立ち上げのバックボーンになっている。  
職員は毎日を、人生の大先輩と一緒に歩く暮らしとし、認知症を持つ人の世界が、極端に縮小してしまわないよう、問題行動としてホームに閉じ込められないよう支援することを常識化している。  
また、ホームが自らの生活の場である実感できるよう、玄関には日本人の住宅感覚である段差のあるたたきづくり、キッチンなどには通常のガスコンロを備え付け、日常的生活感覚にこだわりを表わしている。

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)
	② 「理念を玄関に掲示」との指摘に対して、理念から落とし込まれた事業所の志向を、誰でも理解できるような内容で玄関に掲示しているが、地域の中で果たしている関わりをさらに表わすことが望ましい。 ③ 「男性職員の採用検討」の指摘に対して、事業所の業務や役割に必要とされる人材の必要性は認識され、募集してきたが実現していない。採用条件等を考慮中である。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者と職員が一体となって運営を行うという体制があり、職員全員の意見が反映出来るように各々が分担をして作成し、共通確認を経て継続的な改善活動がなされている。
重点項目	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)
②	2か月に1回の頻度で開催され、その中では、事業所の運営報告、家族からの要望、利用者の話、地域からの報告、自己評価・外部評価結果の報告等が内容となっている。毎回出席の利用者の家族代表(交替制)の意見等、情報交換・話し合いによって、事業所独自の課題との取り組みも行われている。
重点項目	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)
③	家族が気がかりなことや意見・希望を職員に伝えたり、相談したり出来るように、面会時の声掛け・心持ち・姿勢に意を注いでいる。 家族会の立ち上げについてアンケートを行い、具体化を検討していく意向である。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
④	懐メロカラオケ等でのボランティア支援の受け入れ、盆踊り行事などの参加による地域団体との連携、幼稚園の運動会に参加する等の機関との連携等々、地元の人々と交流が多彩に数多くなされている。

## 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	何を大切にして利用者の生活を支えようとするかを「やさしく生命を守る」と表現し、その質を①利用者様、家族様への安心②地域社会への貢献③生き甲斐、働き甲斐のある職場創り④創意工夫による能率増進、として纏め作り上げ、理念の柱においている。		
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	毎朝の申し送り時に、共に生活するという視点に立って、支援に関する本の輪読等も行いながら、管理者から理念の内容が理解されやすい言葉で日常的に伝えられ、支援の根拠を確認している。		
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	花見会、創立記念行事等に近隣の方たちを招待したり、地域の盆踊り・運動会の催しに参加したり、近接の雑草とり・清掃等々を通して、地域の一員として交流を図り、利用者の生活の安定や広がりにも努めている。		
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	自己評価・外部評価の結果をプリントして全職員に配布し、ユニットごとに考え直し、改善点を提案している。評価結果は玄関の見やすい場所に掲示し、どのような考え方や仕組みで改善に結び付けているか、オープンにしている。		
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	会議では、事業所の行事等の報告、家族からの要望、地元自治会長、福祉サービス公社職員からの意見、自己評価・外部評価結果の公表が行われ、地域に開かれたサービスとしての質の確保を図っている。		

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)
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	関係部署の担当者には、事業所の実情やケアサービスの取り組みを、折りに触れて伝えたり、事業所のパンフレットを置いてもらい、広報に協力してもらっている。		
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合わせた報告をしている	定期的にも、また臨時的にも新聞を発行し、四季折々の行事や暮らしぶり、スタッフの紹介、お知らせ等の内容が伝えている。 個々に合わせてた面談の機会も設けられ、生活状況が報告されている。		
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	運営推進会議に、毎回利用者家族の代表(交替制)が出席し、どんなことでも発言していただき、管理者は、その内容を今後の運営に反映しようと努めている。 また、苦情を受けるご意見箱の設置は考えていなく、利用者の満足度を高める対応を推進することを第一義としている。		
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	仕事への意欲やモチベーションは重要な要素であり、管理者と職員間の情報の共有によってもたらされるとして、風通しの良い組織作りに心がけている。 異動は定期的に新聞で知らせている。		
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	求める人材の人物像は明確であり、ISO講習会、感染症対策講習会、接客研修、顧客満足度向上研修等が、業務外研修、職場内訓練で実施されている。 研修報告はレポートされ、申し送り時間の場で伝達されている。		
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	管理者・ケアマネは、2ヵ月に1度開催される、南区グループホーム情報交換会(8事業所)で、継続的に勉強・情報交換を行っている。 特に記録の簡素化などの取り組み・研修は有意義であった。		

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	見学、入所相談、体験入居等の場において、本人が理解されていると感じられるように配慮しながら、職員や利用者との交流を設けたり、アセスメントを行い、本人が安心し、納得した上で新たな関係づくりが出来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	ケアの質、家庭的な雰囲気、職員との信頼関係により、居心地よい環境になっている。 人それぞれによって異なる支援の際は、言葉に頼ることなく、背中をさすったりするなどの、五感に働きかけたコミュニケーションが取られ、共に心が結び付けられた関係になっている。		
<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	認知症ということの不自由さを暮らしの場面に即して理解し、出会いによって自分自身がユニークな存在であると感ぜられるように、寄り添うケアに当たっている。 深刻な内容のケースには、社会資源を活用して、本人の意向に添えている。		
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。 よりよく暮らすためのケアを行うため、本人・家族の気づき、意見を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	利用者ごとに担当を決めるきめ細かな体制を取り、状況が変化した際には、柔軟に随時見直しを行っている。 ケアチェック表を改定し、個別化した介護のニーズの把握に尽くしている。		

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)
<b>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)</b>					
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	誕生日のプレゼント購入で買い物に出かける場合、職員が同行する等々、個々に対応した外出支援を行っている。		
<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	利用者の病状の急変等の事態が生じた場合に適切に対応が取れるように、入居時に、①かかりつけ医 ②母体法人の協力医療機関 ③往診医 のいずれかの選択肢があることを説明し、同意を得ている。		
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	常に、往診医・協力医療機関との連携を密にしている。利用者や家族が安心してサービスを利用出来るよう、日常の健康管理や急変時の救急搬送のあり方については、家族、往診医と話し合い、記録にしている。		
<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	人前であからさまに介護したり、トイレ介助で誘導の声掛けをして、本人を傷つけてしまわないように、目立たず、さりげない言葉対応をするように心がけている。個人情報保護法関連の研修は、年1回全員が受講している。		
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	中庭での毎朝のラジオ体操は、一日の生活リズムの始まりであり、その日一日をつかむ契機となっている。利用者と心が繋がるのは、一定のプログラムの出来事ではなく、心情であり、アイデンティティを認める支援を通して、利用者の目がきらきらと輝き、生き生きするような生活の多様性を目指している。		

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)
<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	日を決めての食材購入、愛用の湯飲み茶碗、前向きな意思や気持ちを引き出す声掛け、自分の食事の後片付けなど、楽しく食事がなされるよう、諸々の場面に工夫がなされている。		
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	一日おき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。進んで入浴したくない場合は、皮膚の湿疹予防、異臭防止もあり、チームプレーで対応をし、清拭・足浴などで清潔保持に努めている。		
<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	健康祭りには、毛糸でぼんぼりを作り、柿や栗に見立てて飾ったり、掃除、お花見・雛祭り等の季節行事、お誕生日会等によって、持てる可能性を最大限に引き出して機能することが出来る、という希望が与えられている。		
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	毎月一回の全員参加のファミリーレストランでの外食、2か月に一度の理・美容、年2回のバス旅行等により、外界との接触を持ち、気分転換、ストレス発散、社会との触れ合いの場としている。		
<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	玄関は、出入り時にチャイムで出入りが分るようになっており、鳴れば見守り・声掛けを行っている。敷地内への出入りは自由に出来るようになっており、心理的拘束感解消している。		
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	年2回の消防訓練、2か月に1回は誘導・通報の自主訓練を実施している。協力医療機関の防災センターへの緊急通報・応援体制が取れている。		

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	食事や水分の摂取状況は、毎日チェック表に記入し、職員は相互に状況把握をしている。 食事のメニュー、カロリー、栄養バランスは栄養士によって管理されている。		
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	各玄関には、季節感・日本的情緒の漂う装飾がなされ、リビングには、共用空間における居場所の確保として、各利用者が思い思いに過ごせたり、お互いに距離を持って過ごせるよう、ミニ・パブリックスペースが確保されている。		
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	居室は清潔に保たれ、家庭的な雰囲気を醸し出す和風、木造の作りは、ホームが自らの生活の場であると実感させる。 使い慣れた家具、思い出の品々、写真等は、安心感を呼び起こし、自分を取り戻せる場となっている。		