

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	2775600584
法人名	株式会社 紀泉商事
事業所名	グループホーム「虹」
訪問調査日	平成 19 年 8 月 21 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 10 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 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せん。

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	2775600584
法人名	株式会社 紀泉商事
事業所名	グループホーム「虹」
所在地	大阪府泉南市新家6001-3 (電話)072-482-1900

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2-1-8 親和ビル4F		
訪問調査日	平成19年8月21日	評価確定日	平成19年10月10日

【情報提供票より】19年7月10日)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年7月1日				
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人		
職員数	15 人	常勤	12 人, 非常勤	3 人, 常勤換算	人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	1階建ての 1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)	39000~43000円	その他の経費(月額)	60300円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無		
食材料費	朝食	250 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 1000 円			

(4)利用者の概要(7月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	10 名		
要介護3	5 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	68 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	中谷病院 ゆたかクリニック 坂本歯科 まつだ眼科 白井病院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

リビングから東の方面は森、西の方面は海が見え、自然に囲まれたゆったりとしたホームである。経営母体は株式会社紀泉商事であり、傘下に総合病院1棟、デイサービス1棟、グループホーム1棟(当グループホーム虹)、ケアプランセンター1棟、ケアショップ(福祉用具貸与)1棟、そして和歌山に老人福祉施設などを展開されており、介護事業には深い理解を示しておられる。当ホームの経営も軌道にのっており、運営推進会議の定期的な開催、家族会の結成(家族から直接意見や不満を聞いておられる)、その他ホーム便りの発行など入居者に対して質の高いサービスに努力されている。

【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) 前回評価指摘の周辺施設等の理解・協力への働きかけについては、地域自治会へ加入し、行事に参加されたり、地域ボランティアも受け入れ、絵手紙等の指導をしてもらったり、中学生が戦争の話を聞きたいと立ち寄ってくれたり、集会所にて年に数回医療介護の講演を依頼されている。入居者の金銭管理も出納簿を作り、家族にきっちり報告されている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 勤務ローテーションの関係で、全員集合することは困難であったが、管理者を中心に職員に聞かれ、全職員に徹底出来るようにコピーを張り出し、ほぼ全員で取り組み、改善点を探り出し、全員で共有し改善に取り組もうとされている。
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) 運営推進会議については、開設以来3回実施している。各出席者から種々有益な意見をもらっている。事業者(紀泉商事)代表にも出席していただいて生の声を聞いてもらっている。改善点とまではいかないが、利用者の健康状態や地域で何かお手伝い出来る事はないかあるいは職員は充分間に合っているかなど心配してもらっている。
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) 大半の入居者については、家族がよく面会来所時には入居者の現況を報告し、もし家族に意見、不満や苦情などがあればその場で解決するようにしている。その他家族から預かった金銭については入居者の使用した金銭出納簿をつけ、毎月家族に連絡している。毎年夏冬の2回家族会を開催し、そこでいろいろな意見を出してもらい、サービスの質の向上に努めている。
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) このあたり一帯は新興住宅街であり、残念ながら地域のイベント(盆踊り、夏祭りなど)は殆んど無い。幸い自治会には入っており、何かあれば連絡してもらっている。地域のボランティアを受け入れ、絵手紙や歌体操を教えてもらっている。また、全員は無理でも、認知度の低い方には「これくらいのことでは出来ませう」との情報発信をして地域の活動のお手伝いをしたい。

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	当ホームの理念として、「一人一人を大切に尊厳と思いやりの心で、自立支援」とあり、理念に基づいたケアが出来るよう努力されている。	○	以前はこれでよかったが、今年からは「地域密着性」を強く打ち出すように求められており、例えば、「住み慣れたこの地域で」とか「地域住民との交流の下で」とかいう文言を入れて頂きたい。
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、スタッフや来客(家族、知人など)がよく目にとまる玄関に提示されている。スタッフミーティング時には、時々唱和し理念の実行に取り組んでいる。		
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	入居者は全員地域の隣組に加入しており、色々な行事があれば、声をかけてもらっている。ただこの地域は新興住宅街であり、花火大会や、盆踊り等の大きな行事は無い。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は、職員もローテーションを組んでいるので全員参加とはいかなかったが、スタッフミーティングなどで大部分の職員に評価してもらい、その結果についてはコピーして全員に配り、判定して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	運営推進会議については、開設以来3回開かれホームからは事業者代表、管理者、家族の代表が参加し、入居者の状況や困ったことなど話し合ってもらっている。また、相手(市介護保険課、包括支援センターなど)からも参考になる他地区の状況などを聞き、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	毎月2回ほっと介護相談員を受け入れ、いろいろ相談ごとにもってもらっている。実習に市役所の介護保険課職員2名受け入れ、実際に介護の経験をしてもらった。		
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	家族についてはよく面会に来られるので、その時に利用者の健康状態を中心に報告している。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、毎年夏冬の2回家族会を開催し、いろいろな意見を聞いて、サービスの質の向上に努めている。定期的なホーム便りも郵送している。		
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	上記No.14のごとく、家族とはいつも密接に連絡を取り合っている。家族の来所時、あるいは家族会、地域運営推進会議などあらゆる機会に、意見、不満、苦情などあればお聞きし、運営に反映させるよう努力している。		
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	一応部屋担当は決めてあるが、ケアについてはチームを組んで実施している。また、各ユニット間の出入りは入居者に自由にしてもらっており、入居者にとっては職員全員が顔馴染みという体制をとっているため、過去に5名の離職者がでたが全く影響はなかった。		
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	社協協議会から送られてくる職員育成用の研修会には、必ずといっていいほど職員に参加させている。グループホーム協議会(開催は不定期、年3回ほど)にも参加している。もちろん新規採用者には、OJTを中心に研修を実施している。		
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	泉南市にはグループホームが6棟ほどあるが、それほど強い交流会はしていない。しかし、相互研修(職員を2日間ほどお互いに交代させる)は、比較的活発に行っており、そのホームのいいところは、お互いに学びあっている。		

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)
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	本人の意思はフェースシートなどで充分尊重している。出来ることや興味のあることは自分でしてもらっている。例えば、掃除、洗濯物たたみ、食器洗い、園芸などである。又反対に入居者の中にお花の先生がいて、行儀作法、華道など教えてもらう場合もある。		
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	一応1日の生活流れは作ってあるが、その通りにいかないケースも多く、日々のかかわりの中で、常に本人の意向や希望を把握し、本人本位の流れを尊重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	ケアプランについては、本人の意思、家族、ケアマネ、主治医とよく話し合っ作成している。朝夕の申し送り時や、ケアカンファレンスでうまくいっているかどうか話し合っている。		
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	当然入居者の状態に変化が生じた場合は、家族や担当医に相談し、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。定期的な見直しは6ヶ月に1回実施している。		

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	遠い家族の宿泊援助、多忙な家族の代わりに夏・冬の入居者の着物や荷物の入れ替え、かかりつけ医の紹介状を持って「ゆたかクリニック」(心療内科)受診のための搬送などホームの車を使った支援が多い。		
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	入居者全員が本人や家族の納得のもと、かかりつけ医については、母体ともいえる中谷病院に変更してもらっている。2週間に1回往診に来てもらっている。歯科医についても週1回往診してもらっている。		
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	重度化や終末期治療については、家族や医師とよく話し合い、どうするか文書を取り交わしている。		
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	入居者への呼びかけについては、人格を尊重して必ず氏名を正確に呼び、充分注意している。個人情報の取り扱いについても、経営主体の紀泉商事の社長と各職員の間で、誓約書を取り交わしプライバシーの確保の徹底に努めている。		
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、現在起床や朝食が遅れがちなのは1人のみであり、他の方々はほぼ1日の流れに沿って生活している。		

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	食材についてはシルバー食として業者より購入し、調理は厨房でしているが、1週間に1度は入居者の希望も入れ、ホームでメニューを立て、元気な入居者と一緒に食材の購入に出かけている。もちろん職員も入居者と同じものを食べ、準備や後片付けも入居者が意欲的にお手伝いしてくれている。		
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	お風呂については、週4回沸かしており、その都度入浴する方や週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	やはり昔とった杵柄を発揮していただいて、男女を問わず菜園作りをしてもらい、スイカやミニトマト、南瓜、青じそなどを収穫し、食卓に上がることもある。併設のデイサービスに手芸や川柳クラブがあり、参加している方もある。その他カラオケ、パソコン、デジカメ、虫の音色を楽しんでいる方もいる。		
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、天気の良い日は職員の同行のもと、毎日でも散歩や日光浴、買物(おやつや佃煮)などに出かけて、気分発散している。家族と同行して近くの散歩や買物に出かける方も多い。		
(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階)については、全く鍵をかけず入居者は自由に行き来してお話などしている。玄関の鍵であるが、施錠していることが多いが、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。		
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おり、年2回は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行っている。しかし、夜間など職員だけでは対処しきれない場合も考えられ、地域との連携も考えている。	○	管理者もお考えになっている通り、怖いのは職員の少ない夜間の火事や地震である。新興住宅地であり、隣近所が少なく、なかなか声をかけにくい状況は分かるが、すぐ助けてもらえるような関係作り(あれば自主防災隊などとの連携)をお願いしたい。

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)
(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、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、食材購入先の業者や母体の病院の管理栄養士がチェックする場合もある。		
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、いわゆるセミパブリックスペースも充分ある。居室の入り口には個人情報の保護のため、名前は書かず花の名前で分かるよう工夫されている。浴場、トイレも広く介助しやすく、表示も適当である。廊下の壁面も季節感を出すための工夫も見られる。		
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	居室内には大きな整理用物入れが備え付けられ、いろいろ身のまわりのものを入れたりされている。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。		