

# 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	2774001149
法人名	有限会社エイトサービス
事業所名	グループホーム豊中オアシス
訪問調査日	平成 19 年 8 月 22 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 10 日
評価機関名	NPO法人 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 2007年9月2日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2774001149
法人名	有限会社エイトサービス
事業所名	グループホーム豊中オアシス
所在地	大阪府豊中市南桜塚4丁目11-3 (電話) 06-6844-7676

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22日	評価確定日	平成19年10月10日

## 【情報提供票より】平成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3月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14人	常勤6人 非常勤8人 常勤換算7.6人	

## (2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	57,750 円
敷金	有 299,250円		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) ○無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
1日あたり 1,050円			

## (4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	16名	男性	名	女性	16名	
要介護1		名	要介護2		1名	
要介護3	10名		要介護4		5名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	86歳	最低	79歳	最高	97歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	すこやかクリニック・松本歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム豊中オアシスは、平成13年3月の開設と歴史があり、1年後に、隣接して開設された協同組合の系列である桜塚オアシスと共に、豊中市中心部の住宅街の真ん中に位置し、既存の病院の従業員宿舎を改造しているためもあり、地域でその存在は認められている。その経営母体である有限会社エイトサービスは、関西地域において、有料老人ホーム1箇所、グループホーム2箇所を運営して、介護福祉分野のノウハウの蓄積もあり、これらの知識と経験を生かして、今後、地域密着型の福祉施設としての役割を果たすことが期待されることである。

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) 介護計画見直し時の家族による確認の方法、職員全体のケアレベルの向上を図るための取り組み、グループホームだよりの作成、継続的な研修の実施の4点が指摘されていた。事業所としての改善への努力は十分伺えるが、後の2点は引き続き努力されることを期待したい。
	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) 今回の自己評価は、管理者が家族、各ユニット責任者、職員との話し合いの中で作成したものである。運営者、管理者ともに、評価の意義を十分に理解して介護サービスの質の向上に繋げたいとの意欲が感じられる。
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) 8月28日に第1回目の会議が予定されている。管理者としては、当日の出席者(豊中市、地域包括支援センターの担当者、自治会代表、利用者、家族代表が出席予定)からの意見を謙虚に受け止めて、今後の運営に活かしたいとの意思を持っている。豊中市の担当者の指導も受けながら、2ヶ月に1回の開催に向けて努力されることを期待する。
	④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(外部:7,8) 家族からの意見等は、家族がホームに来られた時や、電話でのやりとり、玄関脇に置かれた意見箱などで、出されている。管理者と職員は懸命にそれに応えるよう努力している。可能であれば、家族会を作り家族の意見、助力を得てホームの運営に役立てる事が望まれる。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 住宅街の中にある施設のため、利用者が職員と共に、買物や散歩で外出のときなど、近隣の方から、声がかかることもあるという。しかし、まだまだ地域の中で溶け込んでいないとまではいえない。今後は、事業所側から地域行事に積極的に参加したり、災害訓練に地域の皆さんの協力を仰ぐなどの取り組みを強めることがもとめられる。

## 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	「明るく・楽しく・家庭的な環境」「安心・安全・尊厳のある生活」「入居者に応じた自立支援」の理念を玄関に掲げ、文字どおり、都会のオアシスとなるような運営を心がけている。		
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	前項の理念を管理者・職員全てが共有し、「思いやりの心」で実践につとめている。		
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	隣接する桜塚オアシスと合わせて、4ユニットのグループホームということもあり、地域の中で、その存在が認められるようになってきた。地域の行事には、夏祭りに参加する程度で多くない。今後は、事業所から、積極的に地域に出るよう努力を期待する。		
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	ホームの運営者は、その内容充実のため外部評価を活用されている。運営者、管理者、職員は十分協働して当面の課題解消に取り組まれることが望まれる。		
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	現在まで実績はなく、8月28日に第1回目の運営推進会議が予定されている。その会議の実績も、踏まえながら、運営推進会議の目的は何なのか、常に考えつつ、2ヶ月一回の開催に向けて、豊中市の担当者の指導も得ながら着実に進められるよう期待します。		

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	豊中市・事業所とも手探りの状況にある。連携の強化で、サービスの質を向上させるとの、目的を持って、今後は、事業所から市等への働きかけを強められたい。その時の具体的内容については、可能な限り記録に残されることが好ましい。		
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	利用者の日々の暮らしぶりなどは、家族の訪問時や電話で伝えられているが、職員の異動などは報告されていない。ホームだよりの発行について検討してほしい。		
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	家族会はなく、来所する家族も一部に限られている。そのため、ホームの運営について、家族等の意見の反映は十分とはいえない。	○	家族会が出来ることにより、事業所からの諸報告や運営に関する家族からの意見反映等がスムーズになるなどのメリットが大であるので、家族会(名目は家族懇談会、家族親睦会でもよい)を開かれることが望まれる。
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	職員の異動時には、利用者には不安感を与えない配慮を第一に考えて、取り組まれている。運営者、管理者は、なお一層職員体制の確保に努力を期待したい。		
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	職員は有資格者を採用して、実務研修の後、事業所に配属されているが、その後の内部研修はされていない。	○	利用者が頼りとする、職員の介護レベルの質的向上を図るため、職員の経験・習熟度別の研修を取り入れられることを期待します。
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	管理者は地域の同業者との交流や勉強会などによって、サービスの質を向上させたいとの意志をもっている。その実現の第一歩として、市の担当者等からの情報収集から入ることを薦めたい。		

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)
<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	家族の都合により、本人が納得しないまま入居するケースもあるという。事業所としては、慣れるまで家族に頻繁に来てもらったり、スタッフが常に声をかけるなどの対応で、雰囲気に馴染んでもらうよう努力されている。		
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	職員は一方的な介護とならぬよう心がけ、一緒に過ごすとの姿勢で、洗濯物のたたみ、食器洗い、配膳等を共にしながら、話を聞いている。		
<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	日常会話の中で、暮らし方の希望や意向の把握に努めている。見たこと聞いたことは、職員間で情報の共有している。		
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	本人の意向はもちろん、家族の意見、スタッフの話し合いにより、介護の方向性を考えて作成されている。		
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	見直しの期間は特に決めず、変化が生じた場合、本人、家族、スタッフの話し合いで、新しい介護計画が作成されている。		

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)
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	病院での受診の際の付き添いや送迎,早期退院時の受け入れも行われている。		
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	現在の利用者の実態は、かかりつけ医のある人は少ないが、そのままかかりつけ医で受診(家族あるいはスタッフで送迎)。かかりつけ医のない人は、本人、家族の希望も聞いて、ホームの嘱託医による往診で支援されている。		
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	入居時に家族と話し合っているが、難しい課題であると認識している。		
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	職員は採用時に、プライバシー確保について誓約書をいれており、言葉使いには、特に注意をはらうなど、万全の取り組みがなされている。		
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	起床、就寝、食事などを「決して急がせない。ゆっくり、丁寧、優しさ」を基本に、利用者のペースに合わせるようにされている。		

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)
<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	食材は会社から提供され、それを事業所で調理している。ADLの低下した人が多いため、食事時も見守り、介助が必要なため、職員は食事をともにしていない。	○	食事は利用者にとって、もっとも楽しい時間である。職員も同じ食事を一緒にとり、時間を共有する事が望ましい。
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2回以上は入浴できるよう支援している。体調不良のひとや、入浴を拒否する利用者には、日時を調整するなどして、入浴を楽しんでもらうよう支援している。		
<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	利用者個々の出来ることに応じて、洗濯や洗濯物のたたみ、食器洗いなど職員と一緒にされている。		
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	家族の協力も得ながら、限られた職員体制の中で、可能な限り外出の支援をしている。		
<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	夜間以外は鍵をかけていない。徘徊癖のある利用者には、特に注意して見守っておられる。		
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	消防署が実施する災害対策の講習会に参加して、年に2回程度避難訓練を実施されているが、地域の協力はこれからである。		

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	栄養士による栄養バランスを考慮した献立が、会社から提供されるが、事業所にて、食事、水分摂取の状況を考慮して、メニューを工夫されている。		
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	玄関周りには植木を植えたり、玄関や廊下にぬいぐるみをかざったり利用者の習字をはり出している。廊下の各所にソファや椅子を置いてゆっくりくつろげる空間が確保されている。		
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	居室に利用者のなじみの家具などが持ち込まれ時々模様替えも職員が手伝って実施されている。		