

# 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	2770105464
法人名	アンドライフサービス株式会社
事業所名	グループホーム 北花田
訪問調査日	平成 19 年 9 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 26 日
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

**○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	2770105464		
法人名	アンドライフサービス株式会社		
事業所名	グループホーム北花田		
所在地	大阪府堺市北区新堀町2丁119番地 (電話)072-255-1991		
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27日	評価確定日	平成19年10月26日

## 【情報提供票より】平成19年9月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成15年10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22人, 非常勤0人, 常勤換算	21.5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)	65,000 円	その他の経費(月額)	約56,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	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	1,200 円		

## (4)利用者の概要 (平成19年9月1日現在)

利用者人数	名	男性	3 名	女性	23 名	
要介護1	9 名	要介護2	7 名			
要介護3	5 名	要介護4	5 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	82.6 歳	最低	75 歳	最高	92 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	川上クリニック	浅香山病院	豊川総合病院
---------	---------	-------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

堺市の北区北花田に、平成15年10月に開設された3ユニットのグループホームで、同じ建物の中に、ケアプランセンター、ヘルパーステーションを併設され、総合的な介護センターとして地域住民の信頼も厚い。オーナーの高齢者に対する福祉・介護への理解も深く、職員全員を正社員として採用し、かつ法令で定められた定員より1名多く採用されており、熱意をもって経営されている。従って、職員のオーナーに対する信頼感も強い。ホームの建物自体は3階建てで、1階と3階は洋風に、2階は和風となっている。地域運営推進会議についても、相当以前から2ヵ月に1度ホームのオーナーや管理者が中心となって開かれており、各方面の出席者も活発な意見を述べられ、ホームのサービスの質の向上に活かされている。

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) 前回の評価では、「共用空間における居場所の確保(セミパブリックスペース)」が不安定で、工夫を要請されていたが、今回の調査では1~3階にコーナーを設けられ、ソファを置くなどして工夫がされ、すでに親しい者同士がテレビを見ながら語り合っておられた。
	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、1~3階の各ユニットリーダーが中心になって行い、スタッフ室などに張り出し、職員全員の意見を聞き、全員参加を心がけた。そして改善点があればそれに取り組むようにした。
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) 運営推進会議は、約1年前より定期的(2ヵ月に1度)に開かれている。出席者としては、ホーム側からオーナー、管理者、計画作成者、利用者家族などが、市町村からは地域包括支援センターが、近隣からは企業代表者、地区民生委員、自治会長などであり、活発に意見の交換が行われ、ホームのサービスの質の向上に役立っている。最近の課題としては、防犯や非常災害時の近隣の住民の協力問題などがあった。
	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) 特に家族会などは組織していないが、利用者の家族はよく訪問され、その際に意見、苦情、不安などを聞いている。その他運営推進会議、ホームのイベントなどで利用者の約8割以上の家族との接触がある。建設的な意見は、ホームのサービスの質の向上の参考にし、苦情に対しては苦情委員会などで解決している。
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) とにかく地域の中で孤立しては、運営が出来ないことはよく承知している。オーナー自身が地域で尊敬されていることもあるが、利用者も地域住民として早くから自治会に加入し、色々なイベントに招待されている。また、近くの保育園児との交流もあり、訪問したりされたりしている。運営推進会議も大変役立っており、非常災害時の利用者の救援などをお願いしている。

## 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	地域密着型サービスの役割をよく理解して、従来の運営理念を次のように変更している。 -安心家族- 地域と融和を図り「利用者さんに喜んでいただけるサービスの提供」		
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	職員や家族、来客がよく目に留まる場所(ホーム入り口、廊下など)に掲示されており、ホーム全職員のミーティングでも周知徹底するようにしている。		
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	地域住民として自治会に加入し、盆踊りに参加したり、夕涼み等ホームでの開催行事へのお誘い等で交流を図っている。近くの保育園とも活発な交流があり、誕生日にはプレゼントを持って訪問してくれて、利用者一同大変楽しんでいる。近くのボランティアも受け入れ、歌体操を指導してもらっている。		
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	各ユニットリーダーが自己評価を行い、それを張り出して職員全員にチェックしてもらい仕上げた。また、月1回の職員会議や運営会議で意見交換会を行い、改善点を見出し、サービスの質の向上に努めている。		
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	2ヵ月に1度開かれる地域運営推進会議には、地域の自治会や近隣企業、民生委員、そして地域包括支援センター、ホーム側からは経営者、管理者、職員、利用者の家族などが出席し、活発な意見交換の場となっている。ホーム側から利用者の地域活動への参加、非常災害時の避難援助依頼、防犯などについて積極的に意見を求めたりしている。		

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	介護相談員の受け入れはしていないが、市や区の担当課にはよく出向き、家族の理解しにくいことの説明の方法、転倒予防のアドバイス、介護用の軽い靴の紹介など相談に乗ってもらい、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合わせた報告をしている	家族はよく訪問されるので、その時は必ず利用者の健康状態を中心に近況を報告している。金銭管理については、一定額を家族から預かり、利用者の買物時などには金銭出納簿をつけ、家族に見せ報告している。毎月利用者の近況を手紙で伝え、ホーム便りも毎月発行し、ホームの近況を伝えている。	○	確かに感心するぐらいに利用者ごとに細かく金銭出納簿を付け、家族に報告しているが、肝心の家族の確認印やサインが無い。金銭についてはとかくトラブルのもとになるので、必ず家族が了解したという証拠のようなものが欲しい。
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	家族会は特に組織していない。利用者の約80%以上の家族が、敬老会、クリスマス会、小旅行などに出て来られ、色々意見や相談ごとを述べられる。運営推進会議にもよく出てこられる。とにかく面会時には話しやすい雰囲気作りに努めている。不満や苦情についても解決出来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	幸い経営者の深い理解があり、職員については全員正社員であり、かつ法令上の定員より一人余裕を持って採用している。従って職員の異動は極めて少ない。それでも異動のある時に備えて、フロアごとに職員の顔写真を張り出し、チーム介護を心がけ、かつ他フロアとの交流も行い、利用者の混乱を防ぐ配慮は充分している。		
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	入職時のオリエンテーション、並びに初期研修を徹底して行っている。在来職員のについても、とにかく内外部の研修会については積極的に参加させ、育成に努めている。公的資格を取得するための金銭的かつ時間的な援助はしていないが、合格するための積極的なアドバイスは行っている。		
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	事業所の質の確保には、他法人の同業者との交流が必要なことは充分理解している。そのために、北区GH管理者会議に参加し、月1回研修会を開いている。今のところ約10ヵ所以上のGH管理者が出席し、意見交換などを行って大変有意義である。		

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	まずは家族のホーム見学から始まり、次の段階では利用予定者(本人)と家族と一緒に詳しく見学してもらう。ホームの現状をじっくり見てもらうために、体験利用をしてもらう。とにかく、本人と自然に話が出来、本人の意向を充分聞き取れる関係作りを心がけている。		
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	運営理念にある通り、ホームの最も求めている点である。色々会話を試み、その中から利用者の喜怒哀楽を気付けるようにし、うれしい時や楽しい時と一緒に感じられるようにしている。利用者から調理(例えば金糸玉子の作り方)を教わったりすることもある。		
<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	利用者がその人らしく暮らし続けるためには、本人の過去歴を詳しく掴むことが大切な第1歩と考える。まず本人をよく知る家族や主治医、ケアマネの意見を十分聞き、生活史シートと家族シートを作り、チーム全員で共有するようにしている。本人の意向の把握については、職員が努力・工夫している。		
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	ケアプラン作成時には、前述した如く本人の生活史シートを参考にして、チーム全員でアイデアを出し合い、本人本位のケアプランを立てるようにしている。		
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	ケアプランが本人に適しているかどうか、原則として3か月に1度モニタリングを行い、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。当然利用者の状態に変化が生じた場合は、そのつど担当者会議を開き、ケアプランの見直しを行っている。		

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)
<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	提携医以外のかかりつけ医への送迎、遠方の家族の宿泊の支援、本人の居室の夏・冬物の入れ換え、本人の希望による図書館や国政選挙投票への同行などに柔軟な対応をしている。		
<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	現在の利用者は26名であるが、それぞれ入所前からかかりつけ医を持っている。家族や本人の意向を尊重し、また身体状態に応じて医療機関の選択や、かかりつけ医との連携を重んじ、話し合いや報告を行い受診を支援している。		
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	身体状態に応じて随時、家族や医師と充分話し合い、対応方法を決めている。		
<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	入職時のオリエンテーションさらに初期研修において、利用者のプライバシー保護を徹底している。ホームでマニュアルを作成しており、必要に応じて職員会議などで話し合っている。		
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	1人1人の生活のリズムを大切にしている。その利用者に合わせて行動や日課を優先して生活を支援している。起床は本人のペースに合わせて、朝食時間も個々に合わせて摂取していただいている。		

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	朝食は、全部ホームで作っている。昼食は、業者から食材のみ購入し、利用者の状態に応じて調理している。夕食は、業者より購入しているが高齢者に合った味付けにしている。毎週土曜日は利用者の意向にそって、一緒に献立から食材の買い物をして、調理し、食事を考える過程を楽しんでもらえるよう促している。		
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	お風呂は各ユニットごとに毎日沸かしており、入浴の仕方は、利用者のペースにまかしている。夕食後や就寝前に入浴される方もいる。お風呂嫌いな方もいるが、職員が上手に対応している。		
<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	個々の生活歴を重視し、趣味に合った支援を心がけている。例えば、季節に合った野菜の苗を購入して水やりなどして育て、できた野菜(ミニトマト、きゅうり、にんじんなど)が食卓に上がる。役割や楽しみを作り、個々が生き生きと過ごせるよう努めている。		
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	外出の支援は五感の刺激やストレスの発散、近所への挨拶など非常に重要だと思っている。普段は近くの神社への散歩、スーパーでの買物、外食(回転寿司を好まれる)などがある。年2回、春と秋、全フロアーでの外出(日帰り旅行)を実施している。		
<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	居室の出入りはもちろん、1~3階へのユニットへの移動も自由である。表玄関の鍵は安全上施錠している。スタッフ室も普段は開け放しており、よく利用者が入ってきて話し相手をする。		
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回利用者と一緒に消防署の指導のもと、消火器の使い方や避難訓練を実施している。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、地域運営推進会議を通じて、地域の自主防災組織や近くの家族との連携も密にして、すぐ助けてもらえるような体制は取っている。		

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	各個人ごとに食事の摂取量、水分の摂取量、排泄の状態、バイタルチェックなどを個別に記載している。カロリーの計算や栄養の偏りがないう、依頼業者、栄養士による献立、栄養バランスを基本としている。		
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	前回の評価で問題になった「他人を意識して気の合った者同士が自由に話し合える場(いわゆるセミパブリックスペース)」の確保については工夫され、各ユニットごとにコーナーを設けられ、テレビを囲んでソファを置き、親しい人同士が話し込んでいた。その他すだれを吊るして夏の強い日差しを遮るなど工夫をしている。		2階は全体的に和風となっているため、セミパブリックスペースについては畳敷きにしてそれを持ち上げ、掘りごたつが設置されてある。しかし段差がやや高く上がり辛い利用者もいると思われる。長いスロープをつけるとかえって危険とのことであったが、もう一工夫できないものか。
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	各居室には小さな流し台、トイレが備え付けられ、ワンルームマンションのような感じがする。その他使い慣れた家具や生活用品、装飾品、家族の写真などを持ち込み、落ち着いた生活が出来るよう支援している。		