

# 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	2772401168
法人名	有限会社 えがお
事業所名	グループホーム えがお
訪問調査日	平成 19 年 10 月 5 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 2 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

作成日 平成19年10月6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772401168
法人名	有限会社 えがお
事業所名	グループホーム えがお
所在地	大阪府枚方市長尾宮前2丁目20番12号 (電話) 072-858-1336

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		
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10月5日	評価確定日	平成19年11月2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 12 年 10 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	10 人	常勤	3 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 5.7 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	22,000 円	
敷金	有( 円)	〇無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
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	1,000 円		

## (4) 利用者の概要( 8月 1日現在)

利用者人数	6 名	男性	0 名	女性	6 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	0 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.8 歳	最低	78 歳	最高	92 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	長尾台診療所 さくらクリニック 京阪奈病院
---------	-----------------------

## 【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10分程の住宅地にあるごく普通の民家を改装したホームである。今年新しく増築した洒落たテラスからは両側に長尾台の住宅が遠くまで見渡せる。枚方市内のグループホームで1番目か2番目の開設という様に、定員は少人数であるが、それだけ家族的であり代表者の認知症介護の経験に裏打ちされた介護が実践されている。隣近所の住民は我々調査員にも挨拶をしてくれるので、ホームが地域に溶け込んでいるのが推察できる。代表者、管理者、職員がお互いに工夫して家族の協力を得ながら利用者が健康で暮らし続けられるようなケアが行われている。

## 【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)
	改善課題については管理者、職員が努力して取組んで結果を出している。前回評価時の課題ではないが、新しく増築されたテラスは利用者の家族、職員の楽しい団欒の場所、憩いの場所として活かされている。
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)
	今回の自己評価は全職員が参加して行われたが、自己評価のガイドラインを参考にしながら各評価項目の着眼点を理解して取り組む事が望ましい。
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2ヶ月に1回開催されている。ホームの運営状況や行事の報告や出席委員からの意見を聞いて運営に反映させようと考えている。特に、地域の代表者が毎回運営推進会議に参加して貰うように働き掛けを行っている。
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)
	家族へは毎月文書にて個別に利用者の暮らしぶりや健康状態を報告するようにして、家族の訪問時には介護に関する家族の意見や要望を聞くように努めている。運営推進会議も家族の意見を聞く場と考えている。
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)
	自治会に加入して地域との交流を行っている。災害時には笛で緊急事態を近隣の住民に報知すると駆けつけるという協力体制が出来ている。近隣の住人が気軽に遊びに来たり、挨拶の声を掛け合うような関係が出来ている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	設立当初から地域で暮らして行く考えが入っている「認知症や障害があっても、住み慣れた地域でその人らしく暮らしたいという希望をかなえるホーム」という独自の理念を持っている。		
	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	代表者、管理者及び職員は理念と介護の心得を共有しながら日々の利用者の介護に努めている様子が訪問者にも伝わってくる。		
2. 地域との支えあい					
	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	隣近所で暮らす住民と普通の家のような感じにてこやかに挨拶を交している。近隣が温かく利用者を支えているように感じられる。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	毎年の評価を普段のサービスを見直す良い機会と捉えてサービス評価に取り組んでいる。改善課題についても確実に改善されている。	○	自己評価については、評価項目ごとの着眼点や考え方を職員を含めてガイドライン等を参考にして話し合いながら改善計画シートに繋げるような取り組みを期待する。
	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	平成18年3月より2ヶ月に1回開催されている。ホームの状況が報告され出席者からの意見を聞いて運営に活かすように努めている、自治会等地域代表の参加が毎回得られるように努力をしている。		

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)
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	枚方市で最初に開設したグループホームという事もあり、市とのコミュニケーションは良く行われている。市の福祉施設委員会の役も運営者が引き受けている。		
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あわせた報告をしている	家族への報告は家族訪問時には代表者や管理者、職員が応対して近況を報告している。月に一度は文書にて暮らしぶりや健康状態、行事の写真を届けている。		
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	家族の要望や意見は訪問時に聞くように努めている。運営推進会議の場でも家族の代表者からの意見を聞くようにしている。介護相談員の訪問予定日を家族に知らせている。		
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	職員の離職はほとんど無く、職員の交替による利用者への影響は少ない。代表者による職員への勤務配慮などで職員と代表者の信頼関係が出来ている。		
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	職員の育成は介護の現場での修得を重視して行われているが、必要に応じて外部研修の機会を設けている。資格取得の支援も行われている。		
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	このホームには同業者からの相談や見学が多いので、自然に同業者とのネットワークが出来て交流が開始されている。		

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	入所前には本人や家族およびかかりつけ医等の関係者とよく相談しながら、本人の安心と納得を重視して利用の開始を行うようにしている。体験入居にも対応している。		
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	代表者がまとめた職員向けの介護の心構えが文書にて作られている。職員は自らが本気で利用者と一緒に暮らしているように感じられる。		
<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	利用者の思いや希望を理解するために、職員は忍耐強くゆっくりと対応するように努めている。		
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	家族の意見や本人から聞き取ったアセスメントを元に食事、排泄、入浴、睡眠、運動や生活のプランを作り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	利用者の状態の変化は職員の報告や意見を元にカンファレンスの場で相談して必要があれば介護計画の見直しを行っている。利用者が比較的少人数のために職員による観察の密度は高い。		

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	利用者や家族が必要とする外出支援や受診支援は柔軟な対応が行われている。		
<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	本人及び家族が希望するかかりつけ医での継続診療が出来るように支援している。		
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	入所時に重度化した場合の対応について説明し、実際に対応が必要になった時には家族やかかりつけ医と話し合いながら段階的に対応していく。		
<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	職員は利用者の誇りを傷つけないような言葉掛けをするように努めている。利用者個人情報のファイル等の取り扱いや保管場所にも気をつけている。		
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	利用者のその日の体調や希望を聞いて無理のない生活リズムを作れるように支援する事を心掛けている。本人の希望に合わせた行事等も行っている。		

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	医食同源の言葉通りに「食」を第一と考えているホームである。職員が利用者の希望を聞いて献立を立てている。訪問調査日の昼食は「栗ご飯」で利用差も栗剥きを手伝っていた。食事中は会話が弾み楽しい昼食となった。		
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	清潔保持に心掛けて、利用者の希望に沿った入浴支援を行っている。一人で入浴できる人、見守り入浴や高血圧気味の人など個々に配慮を行っている。		
<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	日めくりカレンダーめくり、洗濯物片付け、テーブル拭き等の家事への参加や歌を聴いたり歌ったり職員と一緒に楽しむような場面作りを工夫して生きる力を引き出すように考えている。		
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	外へ行く機会を多く取っている。散歩や買い物、喫茶店でのお茶、老人会の行事などに出かけている。家族との外出や市民会館での有名歌手の歌謡ショーも聞きに行く。		
<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	原則として日中は玄関は施錠をしないケアが行われている。職員による見守りが行われている。普通の家の玄関と同じ状態である。		
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	非常時を知らせる笛やタンバリンが用意され、近隣との方が一の事態での協力体制が得られている、訓練を定期的に行って非常時に備えている。		

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)
(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	食事摂取や水分摂取の記録は毎日把握されるように改善されていた。利用者一人ひとりの健康管理の徹底が感じられる。		
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、居間兼食堂やトイレ、浴室は普通の家とまったく同じである。新しく洒落たテラスが増設されていた。小さな家庭菜園があり花鉢で飾れたテラスのテーブルを囲んだ団欒が出来るように造られている。		
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ている。なじみの家具や仏壇等が持ち込まれたり、敬老会の贈り物が飾れたりして利用者が落ち着いて過ごせるようになっている。職員の配慮や工夫が感じられる。		