

# 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	2773201187
法人名	有限会社 リアル・ケアサービス
事業所名	グループホーム ころろ
訪問調査日	平成 19 年 10 月 12 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 9 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 2007年10月17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2773201187
法人名	有限会社 リアル・ケアサービス
事業所名	グループホーム こころ
所在地	守口市北斗町10番1号 (電話)06-6996-4110

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10月12日	評価確定日	平成19年11月9日

## 【情報提供票より】(19年9月13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	21人	常勤	9人, 非常勤 12人, 常勤換算 13.6

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3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)	65,000 円	その他の経費(月額)	58,000 円	
敷金	有( 円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 300,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	700 円	おやつ	100 円
		または1日当たり	1,500 円	

### (4)利用者の概要(9月13日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低 62 歳	最高 92 歳		

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 道仁会 道仁病院 吉田歯科医院
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、有限会社リアル・ケアサービスである。事業所の運営理念を、1、「地元の人々の係わりを大切にいたします。」、2、「ゆっくりしたリズムで一人一人にあつた生活をして頂きます。」、3、「いつも私たちが傍にいます。」、4、「出来ることは、して頂きます。」、5、「一人一人のプライバシーを守ります。」としている。また、「グループホーム こころ」と名前を冠したホームの基本的ケア精神を、利用者、家族、仲間の、「こころ」のつながりを大切にするとしている。これらの理念及び精神を基本にして、平成16年11月にホームは開設された。地下鉄谷町線守口駅から徒歩10分、ホームは閑静な住宅地域に在り、商業施設や薬局、販売店等も同一地域内に在る。また、近くに総合病院等もあり、安心した、従来の市民生活の継続性が確保されている。運営者・管理者・職員は、これらの理念とケア精神の具体化を目指して、真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

## 【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)
	<p>前回は、①廊下への「手すり」の取り付け。②水分攝取量の記録化。③義歯の手入れ、食後の口腔ケアの個人別の記録化。④一般職員の外部研修の受講機会の確保。の4点が改善課題とされた。①は、「利用者の歩行機能の維持・確保が目的であり、意識的に「手すり」は、必要最小限度に設置する、と考えるので現状を維持する。②及び③は、ケアチェック表で記録化された。④は、年間研修計画で研修が確保されている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成している。</p>
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)
	<p>運営推進会議は、諸般の事情で遅れたが、平成19年9月に設置され、第1回の運営推進会議が9月に実施された。会議では、事業所のサービスの取り組み、行事予定・実施経過、ヒヤリハット、事故報告、が行なわれ、参加メンバーからの質問、意見、要望を受けて、双方向的な会議が実施されている。また、会議内容は事業所の各種会議で職員に報告が成されている。</p>
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)
	<p>苦情相談窓口を設置して、担当職員を配置している。家族訪問時には、利用者の介護記録や金銭出納帳の残高確認をして、サインも受領されている。また、玄関には、「意見箱」を設置したり、面会ノートが置いてある。ホームには家族会があり、家族の意見、苦情、不安への対応がなされ、健康状態や生活全般の報告も適時成されている。</p>
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)
	<p>事業所は孤立することなく、地域での祭り、各種のイベントへの参加、老人会のカラオケサークルへの参加、地域のボランティアによる音楽療法、商店街への買い物等地域との密なる交流の取り組みがある。</p>

## 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	事業所の運営理念を、「地元の人々との係わりを大切にします。」としている。地域との融合を図ることが、事業所の孤立をなくし、事業所の介護の理解と、利用者が地域とつながりながら暮らしていける環境を整備するとして、事業所独自の理念を創り上げている。		
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	玄関・各ユニット・スタッフルームには、事業所の理念を掲示して、職員が目にする度に、暗誦し実践する様になっている。毎月の全体会議等や研修等でも理念にふれ、確認し合い、理念の実践に向けての取り組みが成されている。		
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	事業所は孤立することなく、地域の祭りや地域の各種イベントへの参加、商店街への買い物、カラオケサークルへの参加、地域のボランティアの方々との音楽療法等、地域の人々との交流が密に成されている。		
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価には職員全員で取り組み、外部評価の結果を踏まえて、改善計画が成されている。外部評価の結果は、全職員に全体会議で報告され、サービスの質の向上に向けての改善につなげている。		
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	平成19年9月に運営推進会議は設置された。9月に開催された、第1回目の会議では、事業所のサービス状況や内容、行事予定や実施経過報告、事故報告、利用者の近況報告等が成された。	○	今後は、自己評価や外部評価への取組状況等も報告や話し合いを行い、2ヶ月に1回の運営推進会議が開催出来る様な取り組みが期待される。

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	市の担当者との交流は、運営推進会議以外でも、事業所の運営上の疑問、質問がある場合には、市役所の高齢者介護室、生活福祉課の担当者に確認、指導を適時受けている。また、介護相談員の受け入れも実施されている。		
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	毎月、家族の訪問時に金銭出納帳、介護記録を見てもらい、確認してサインが成されている。利用者の暮らし振り、健康状態、等も家族に定期的に報告が実施されている。また、来訪の出来ない家族には、電話や書面で連絡が成されている。		
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	利用者や家族からの苦情、意見、不満等に迅速かつ適切に対応する為に、管理者を相談窓口担当者としている。また、玄関には「意見箱」の設置をしたり、家族の訪問時には、面会カードがおいてあり、気楽に相談できる機会がある。また、家族会が個人個人の出しにくい意見等の集約を行い、運営者、管理者、家族代表による検討会も開催されている。		
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	職員の異動や職員勤務は、基本的には、職員の個々の家族や家庭の状況が一番に配慮されて、勤務時間や仕事が決められている。そのことから、職員が定着しており、利用者との馴染みの関係が構築されている。		
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	日常業務の中で、職員が経験を重ねながら技術・知識を学ぶ「職場内教育(OJT)」を採用している。年間研修計画があり、知識、技術を習得したい職員には、研修助成金が支給され、職員の育成が成されている。		
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	隣接した市町村の同業者との交流の機会が定期的に持たれている。介護支援専門員の連絡会との交流や運営者・管理者による、地域の細かいネットワークづくりの取り組みが計画されている。		

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>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	体験入居により、利用者や家族が納得の上でサービスを開始している。そして、利用者のこれまでの生活歴を理解して、環境が変わる事への不安を取り除く様に、家族と相談しながら工夫が成されている。		
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	利用者に、出来る事は可能な限りしていただきながら、常に「一緒に」を基本に、信頼関係を築いている。また、人生の先輩として尊敬の気持ちを持ち、お互いに手伝ったり、助け合ったり、の支え合う関係を築いている。		
<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	利用者の生活歴や日常生活動作をカンファレンス表で読み取り、(一部センター方式の採用も実施して)、職員全員が利用者の希望、意向、健康状態等の各種の情報を共有する様な取り組みが成されている。		
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	チームカンファレンスを行い、関係者とは面会時や状況に合わせて、担当者会議を開催して意見を反映した介護計画書が作成されている。また、家族の同意書も作成されている。		
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	3ヶ月ごとにモニタリングで介護計画書の継続、見直しが行なわれている。また、状態変化に応じて随時関係者と連携をとり本人、家族の要望に応じた見直しが行なわれている。		

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>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	介護保険サービスとして、「医療連携体制加算」、「24時間健康管理・医療活用の強化」が行なわれ、自主サービスでは、「外出の支援」、「移送サービス」、「外泊支援」が実施されている。		
<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	本人がかかりつけ医を継続的に利用できる様に配慮されている。また、やむなく事業所の協力医療機関等で医師をかかりつけ医とする場合は、あくまでも本人と家族の同意と納得を受けるように支援が成されている。		
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	重度化や終末期の場合の指針を家族に説明して、その上での話し合いにより、関係者全員で方針を共有している。できるだけ本人・家族の意向を大切にしている。	○	今後は、状況の変化に伴い、関係者が話し合いや検討会を開催した時の、内容や方針を記録化して残して、関係者全員が方針の共有を確認できる様にする取り組みが期待される。
<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	個人情報の取り扱いには特に注意し、会議やミーティング等で職員の意識向上を図ると共に、利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応が成されている。介護記録に就いては、固有名詞の記載は行なわないで、本人・家族にのみ開示する事になっている。		
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	個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がある。食事時間、入浴時間、は利用者の希望・状況を優先した臨機応変な対応が成されている。		

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)
<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	利用者と職員が、食事の準備、後片付け、配膳等可能な限り利用者の残存能力の活用が考えられている。出来ない事は、「一緒に」成されている。食事は、職員が利用者の中に入り、楽しく会話をしながらの支援をしている。。		
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	利用者一人ひとりの希望に沿った対応が成されている。1階では、入浴を楽しめる雰囲気作りとして、ガラス越しに中庭が見える工夫がある。入浴の目安は、本人の意向を重視して、個人ごとに決めている。		
<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	利用者一人ひとりの生活歴を考慮して、毎日の生活の中でそれぞれの役割を持って頂き、日々の暮らしが楽しく、喜びのある取り組みが成されている。		
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	出来る限りの外出支援をしている。近くの公園や喫茶店に出かけたり、散歩やマッサージを希望する人には接骨院にも出かけている。		
<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	身体拘束ゼロ宣言をしている。鍵をかけない工夫として、利用者が玄関に近寄ることでチャイムが鳴り、職員の気付きが容易に出来る取り組みが成されている。		
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	災害対策マニュアルがあり、避難訓練が年2回定期的に実施されている。また、利用者個人の身体・歩行状態を3段階に色分けして、災害時の非難手順を定めている。		

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	介護記録書に栄養摂取や水分確保等々利用者の個々の健康状態が詳細に記録され、一人ひとりの状態、力、習慣に応じた支援をしている。		
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	1階では、中庭の見えるリビングに、囲炉裏が配置され、その中には、昔の玩具を揃え、利用者に幼いころの思い出の場が演出されている。浴室もガラス越しに見える中庭を作り、入浴を楽しめる工夫がある。光や音は、状況により調整が可能であり、共用廊下には、消臭を兼ねた、気分を楽にする機能のある自動噴射器を設置している。		
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	居室には、馴染みのダンス、写真、手工芸品、テレビ、生け花、ソファ等が置かれて、家庭的な雰囲気がある。		