

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2770400626
法人名	三協グループ株式会社
事業所名	三協グループ(株)介護事業部第2グループホームやすらぎ
訪問調査日	平成 20 年 1 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 23 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

作成日平成20年1月29日

【評価実施概要】

事業所番号	2770400626
法人名	三協グループ株式会社
事業所名	三協グループ(株)介護事業部第2グループホームやすらぎ
所在地	大阪市港区弁天5-12-7 (電話)06-6574-0547

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年1月24日	評価確定日	平成20年2月23日

【情報提供票より】(19年11月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	20人	常勤	14人, 非常勤 6人, 常勤換算 13人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨ALC造り		
	4 階建ての	1階 ~	4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)	75,770 円
敷金	有() ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	400 円	昼食 430 円
	夕食	470 円	おやつ 円
または1日当たり 1,300円			

(4) 利用者の概要(11月26日現在)

利用者人数	15 名	男性	5 名	女性	10 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76.4 歳	最低	70 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	やぎクリニック 小川病院 川井歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、大阪市内に、グループホームや訪問入浴・通所介護等を運営する、三協グループ(株)介護事業部である。ホームは、平成16年7月に、2番目のグループホームとして、鉄骨ALC構造4階建ての、2階及び3階部分に2ユニットの居室と、1階及び4階部分は、共用スペースとして、畳敷きの居場所・ソファ・食堂等利用者の居心地良く過ごせる工夫を配慮して開設された。ホームは、住宅地域の中に在り、隣には公園、近くには、商店街や娯楽施設も在り、楽しみながらの日常的な生活と暮らしが可能である。ホームの運営理念は「職員、入居者、ご家族様が心から笑顔で結ばれる介護を実施します」とされ、倫理綱領には「私たちは、グループホームを地域に開かれたものにするともに、利用者が地域社会の一員として生活することを支えます」としている。これらの理念の具体化の為に、運営者、管理者、職員が一体と成った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)
	①外部で実施される研修の情報の収集、職員のスキル段階に於ける計画的な受講体制の構築 ②服薬支援に関する職員の意識向上と管理体制の徹底③花壇等も含めた、利用者・家族・近隣住民にとって馴染みやすい玄關周りへの配慮の継続、が課題とされた。①は、年間研修計画が立てられ、外部・内部研修に職員の技術・能力等も配慮した研修が実施された。②服薬管理表で管理された。③植木・鉢花・机とイスが配置された。
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)
	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。
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、平成18年10月に設置された。2ヶ月に1回の運営推進会議では、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、自己評価や外部評価の内容や結果報告が行なわれ、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践されている。
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)
	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、毎月、定期的に「やすらぎ」メッセージ(利用者の日常生活・行事・主治医の医療報告・熱型表(バイタル他の毎日の身体状況)を利用者の生活状況の写真付きで送付されている。玄關には面会簿兼意見書箱も設置している。
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)
	事業所は、自治会に加入し、孤立することなく、地域の各種行事(夏祭り・盆踊り・敬老会)への参加、買い物、花見や公園への散歩等交流が実践されている。

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)
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	ホームの運営理念は「職員、入居者、ご家族が心から笑顔で結ばれる介護を実施します」としている。また、倫理綱領では「私たちは、グループホームを地域に開かれたものにするとともに、利用者が地域社会の一員として生活することを支えます」として、事業所の独自な理念と目標が創られている。		
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	ホームの運営理念は玄関入り口の見え易い所に掲示している。また、常日頃から、管理者と職員の理念の共有の周知徹底が図られている。毎朝礼時、定例会議や研修会等でも確認、周知が成されている。		
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	事業所は、自治会や敬老会との交流により、孤立することなく、近隣地域での各種行事(夏祭り・盆踊り)への参加、買い物、花見や公園への散歩、掃除等で交流が図られているが、ホームからの積極的な地元の人々への交流の働きかけが不足している。	○	今後は、ホームカミング・デイを企画して、地域の人々に施設見学をして頂き、利用者との交流を図ったり、地域の「憩いの家」でミニ・イベント「やすらぎ」を開催する計画がある。
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	評価の結果を踏まえて、改善計画がされている。外部評価の結果は、職員会議で報告され職員全員が評価を実施する意義を理解している。また、自己評価の実施に当たっても職員の全員参加がある。サービスの質の向上に向けての改善につなげる努力がみられる		
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	運営推進会議は、平成18年10月に設置された。2ヶ月に1回の会議では、事業所のサービスの状況や取り組み、行事予定・実施経過、外部・自己評価結果も公表している。		

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	わからない事、困った事など、必要な時には市担当者との相談・報告が電話で成されているが、まだ常時密接な連携関係とはいえない。	○	今後は、介護相談員の受け入れにより一層市の担当者との連携を深めサービスの質を高める取り組みが期待される。
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、定期的に「やすらぎ」メッセージを発行している。その内容は、利用者個々の主治医の医療コメント、熱型表(バイタル他、利用者一人ひとりの身体状況、各種行事への参加や実施状況)が写真付きで報告されている。		
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	家族会を開催して、家族の意見を聞く機会が設けられている。玄関口には面会簿兼意見書箱が設置されている。毎月、意見・不満・苦情等の報告書を家族に送り、家族の訪問時や運営推進会議等でも、意見、不満、苦情を傾聴して、家族の意見を運営に反映させている。		
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	職員の異動や離職を最小限に抑えるために、管理者は、職員の希望や意見を十分に聞いて、仕事の負担、業務の役割分担、個々の能力についての配慮がされている。また、管理者の職員に対する日頃からのコミュニケーションや話し合いがされていて、働きやすい職場環境が作られている。		
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	外部・内部の年間研修計画があり、受講の確保がされている。月2回の会議では、研修の内容の報告が実施され、受講者の発表会が行なわれている。		
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	区内及び市内のグループホーム・ネットワークとの交流で情報交換を行なっている。また、定期的に他所の施設との職員の交換研修を実施して、サービスの質を向上をさせる取り組みがある。		

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)
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	入居前には必ずホーム内の見学をして頂き、利用者には十分な説明を行ない、利用者や家族が安心納得した上でサービスを利用する関係作りが成されている。		
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	ホームの運営理念に「職員、利用者、ご家族が心から笑顔で結ばれる介護を実施する」とある様に、利用者の訴えを傾聴し、人生の先輩として人格を尊重した言葉使いや態度で接し、笑顔と和気藹々の家庭的な雰囲気の中で、入居者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
mu					
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	利用者の家族に、利用者の一人ひとりの「私の生活歴」を記入して頂き、様々な思い・希望・苦情・意見等の把握に努めている。気づきを大切に、利用者の生活習慣、日常の生活リズムを基本として、自己決定や意思表示を大切に時間を過ごし方を検討し、心身の情報の把握が実践されている。		
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	熟型表(バイタル他各人の身体状況・受診・行事等の記録表)・グループホーム・ケアプラン・タイムテーブル表(24時間の利用者の身体状況)・ケース相談記録簿・医師の受診チェック表等々で職員は各種の個別ケア情報を収集し、これらを基に利用者本位の介護計画を作成している。本人、家族の参加もある。		
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ヶ月に1回の介護計画の見直しが実施されている。また、介護計画書は、家族の意向を取り入れるために、「モニタリング確認簿」(家族面接確認簿)が作成され、介護計画書及びモニタリング書が家族に送られて、受領書には家族の確認の受領印もある。		

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)
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	事業所では、介護保険サービスの「24時間健康管理・医療活用の強化」の支援と自主サービスの「外出の支援」と「移送サービス」が実施されている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	入居契約時に重度化や終末期のあり方について、本人や家族から希望を聞いて話し合いがされている。現在は、まだ実施されていないが、同意書の雛形を作り検討・研究がされている。		
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	個人情報規程は玄関前に掲示している。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ドを損ねない対応が成されている。		
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	個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮が成されている。起床時間や食事時間等も利用者の希望に沿った臨機応変な対応をしている。		

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)
(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	食事の盛り付け、配膳、後片付け等は、利用者の生活リハビリと考慮して、可能な限り職員と一緒にいき、職員と共に食事もされている。木曜日を「手作り昼食」の日と決めて、利用者と職員と一緒に考えて、買出し・準備・調理・盛り付け・食事等全てを楽しんでいる。		
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	毎週2回は最低入浴を行い、入浴が不可能の場合や拒否される場合は、足浴や清拭等で支援されている。		
(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	過去の生活歴を活かした配慮が成されている。食器洗い、掃除、手芸、買い物、花見、公園の散歩・外食等々の支援がされている。また、リビングには、利用者の手芸作品が飾られ、花壇での花作り、屋上での花・菜園作り等の楽しみ事が実践されている。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、利用者の希望や職員の声かけによる買い物、散歩等が実施されている。		
(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	ホーム前の道路は常に工場のリフト車が動いているため、玄関には電子ロックがされている。ただ、運営者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、家族の了解の上施錠している。利用者の外出希望には迅速に対応している。また、ホーム内は自由に行動が出来る様にしている。		
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	年に1回は避難訓練が予定されているが確実に実施されているとは言えない。また、地震、水害等の緊急時の対策・対応、特に、夜間に於ける災害対策については不十分である。	○	年1回の避難訓練は確実に実施して、地震・水害・火災等の災害対策のための近隣住民の方々の協体制作りを、運営推進会議にも図り、日頃より地域の人々の協力が得られるよう働きかけることが期待される。

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)
(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	熟型表で、食べる量や水分量は毎日把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援がされている。また、どの職員が見ても毎日の食事摂取量が解る様になっている。一週間に一回、献立表と共に「成分表」(栄養素・カロリー表示)が作成されて、利用者の栄養管理が実施されている。		
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	1階及び4階が共用スペースで、リビングは、広く、ゆったりとして、共有の空間には、畳敷きの居場所にソファや食堂兼用のイスやテーブルも配置されている。窓からは適度な明るさの光が入り、季節に合わせた花が置かれ、清掃も徹底して、清潔感があり、居心地良く過ごせる取り組みがされている。		
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	居室には、馴染みのダンス、写真、手工芸品、お仏壇等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。		