

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	2770109128
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホームここから百舌鳥西之町
訪問調査日	平成 20 年 2 月 8 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 11 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

【評価実施概要】

事業所番号	2770109128
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホームここから百舌鳥西之町
所在地	大阪府堺市北区百舌鳥西之町2丁218番地1 (電話) 072-250-6113

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	大阪府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20年2月8日	評価確定日	平成20年3月11日

【情報提供票より】(平成 20 年 1 月 19 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 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	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 9.5 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	2 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	24,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,700 円			

(4) 利用者の概要(1 月 9 日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	1 名	要介護2	7 名		
要介護3	9 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81.9 歳	最低	69 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人大泉会大仙病院 せこぐち歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

株式会社カームネスライフは、阪神間を中心にして多数の施設・事業所を開設し、介護サービスの提供を行っているが、当事業所は大阪においては最初にオープンしたホームであり、3年目を迎えている。近くには地下鉄「中百舌鳥駅」があり、府道28号線が走っており、交通の至便なところである一方、近隣の古墳公園、学校、神社等が住宅街の静かな風情をさらに醸し出している。心を開きやすい雰囲気を作り出すクリーム系色彩を基調とした建物環境は、「生まれ育った地域で、あるがままの自分でいられる生活を提供が出来る」との事業所の願いに、効果的な相乗作用を与えている。グループのバックアップ体制による研修制度等での応援システムも強みを発揮し、事業所において利用者が、当たり前前を当たり前前に出来るように支援を展開している。

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)
	自己評価、外部評価を行うのは今回が初めてである。
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)
	本部運営者、ケアマネージャ、看護師等と情報交換を行うことにより、取り組みの現状・課題の把握、改善への結び付けを行ってきた。従来から行っている支援に慣れがちになっていることを見直すきっかけとなり、関係者の意識向上を促し、大事なことを見失わないよう取り組みようとしている。
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)
	2ヵ月ごとに開催し、自治会長、家族、利用者、市の職員、民生委員、地主が出席している。入居者状況、職員の動き、行事予定、地域交流、苦情処理、自己評価、質疑応答等々において報告、意見交換を行っている。地域とのつながりが強まり、家族からの要望等は事業所の運営に反映するようになっている。
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)
	玄関には苦情箱を置き、アンケートや家族会を通して利用者の生活への要望を聞き、サービスの質の向上への取り組みを行っている。家族の訪問時には、その都度管理者が直接に会い、利用者の最近の様子を報告すると共に、気がかりなことや相談事・意見を率直に聞き、対応している。
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)
	毎年の中学生の体験学習の受け入れ、秋祭りのふとん太鼓練り歩きでの駐車場等の協力、たなばた祭りの地域への案内、地域ボランティアによる書道を通しての交流等、地域と接点を持つ努力を計画的に進めている。

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	「人と人との温いふれあいの心を大切に、地域の方々と共に、よりよい地域福祉の実現に寄与する」との法人理念を事業所の柱として、住み慣れて安心した生活を、地域住民との交流・協力を得ながら支え合おうと掲げている。		
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	福祉サービスを必要とする利用者が地域社会を構成する一員として日常生活を営めるようにと、管理者は理念を理解し動いているが、まだ職員等に分りやすくその理念を周知させるために具体的に取り組んでいるとは言えない。	○	日常業務や職員会議等の中で、管理者から理念を理解されやすい言葉で伝え、話し合いを行ったり、職員、利用者、訪問者などが日常的に目にする場所に理念を掲示し、理解を深め、支援の根拠が確認出来るようにすることが望まれる。
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	中学生の体験学習の受け入れ、祭り等に参加しての地域住民・団体との交流・協力、ボランティアの書道・生花の支援等、地域コミュニティとの連携を図り、利用者の生活の安定や拡がりのための努力を行っている。近隣の幼稚園・小学校との交流を近いうちに実施する計画を立てている。		
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	今回の自己評価の作成で、運営者、ケアマネージャ、看護師と情報交換・検討をしたことにより、現在のサービス提供の現状や課題が明確になり、利用者等に対する姿勢の見直しに役立った。浮かび上がった内容は改善に結び付けている。		
5	8	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ヵ月ごとに開催する会議で、事業所の行事等を報告し、家族からの要望、自治会長・民生委員・市の職員からの意見などの幅広い内容を話し合い、地域社会や利用者のニーズを汲み取り、事業運営に反映させている。		

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	ボランティア募集の相談での訪問、高齢福祉課からのアンケート協力、事業所のパンフレット置きの広報依頼等々で関係づくりを行い、その中で関連情報の提供を得ている。		
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	運営推進会議、家族会において事業所での暮らしの様子を報告している。家族が訪問された機会を捉えて、その都度に管理者が利用者の生活や健康状態を伝えている。通院の結果などで大事なことは電話連絡をし、家族が安心出来るように努めている。		
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	利用者からの率直な意見を拾い上げる苦情箱、サービス内容に対する満足度を生に聞くアンケート、また家族の訪問時の相談受け入れ・意見の聞き取り等を通して、高品質のサービス提供に努めている。		
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	管理者は3ヵ月ごとの個人面談、月1回の飲食会、年1回のリーダーとの交流会を実施し、日頃の職務に対する気持ちの把握、管理者との信頼作りを図っている。新入職員には2週間を掛け、一人ひとりへの支援が丁寧出来るよう、対応の仕方等を指導している。		
は					
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	入職時には、新任職員が現任職員と同等水準のサービスを早期に提供出来るよう、3日間の集中的研修を実施している。自施設での研修のみならず、同グループの他施設での研修も行っている。管理者・リーダーには外部研修を受講する体制がある。		
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	管理者・職員の継続的な情報交換、交換研修への参加が出来る同業者のネットワークの必要性を認識しており、北区での交流会に参加している。前向きな取り組みや研修を惜しまない姿勢で日々支援に当たっている。		

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)
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	体験利用の場においては、本人が理解されていることが感じられるように配慮しながら、本人が安心し、納得した上で新たな関係づくりが出来るよう工夫をしている。場合によっては、管理者が自宅を訪問し、利用者や家族と話すことから始め、信頼関係を築くこともある。		
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	利用者がして欲しいことには、何回言われても忍耐力を持って嫌な表情をしないで対応し、利用者が気兼ねすることなく感情をそのまま出せるように心を配っている。利用者からは、経験による知恵を教えられる場面が随分ある。		
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					
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	利用開始前の生活状況の把握に加え、日々の生活場面において、誇りやプライバシーを損ねないような言葉掛けや対応を通して知り得た利用者の嗜好、好きな行動・話題、特技等の情報は、担当職員間で共有化し、活用している。		
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	サービス担当者会議で、管理者、ケアマネージャ、看護師等複数の職員が気づき・情報・意見を出し合い、その専門的意見を調整してケアマネージャが介護計画を作成している。作成時には、利用者・家族に内容について説明し、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た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(6人)ごとに担当職員(3人)を決めた細かい支援体制を取っている。3ヵ月に一度の介護計画の見直しを原則としているが、状態が変化した際には随時、家族の意向・要望も確認し、実情に応じたサービスに繋がるように計画を作成している。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	緊急時等、利用者・家族の状況に応じて、通院や送迎等の必要な支援を柔軟に行っている。役所手続きの代行、すこやか検診、理・美容のサービスを行っている。		
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	事業所の協力医療機関、協力介護老人保健施設の他、自由な選択に基づき、利用前からのかかりつけ医において必要な医療が受けられるように支援している。かかりつけ医への通院は家族の協力を得ている。		
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	看護師1名を確保し、医療連携加算体制を取っている。利用者が医療的ニーズを必要とするようになった場合に、適切な対応が取れるよう、「ターミナルケアの受け入れる方針」を定め、契約時に説明し、該当者には署名を得ている。		
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	入職時、職員は個人情報について「守秘義務に関する誓約書」を取り交わしている。人前であからさまにトイレ誘導の声掛けをして、利用者を傷つけてしまわないように、目だたず、さりげない言葉で対応している。申し送り時、ノートへの記録時にはイニシャルトーク、イニシャルメモに心掛けている。		
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	起床、食事、入浴等は、出来るだけ個人のペースに合わせてながら、共同生活との調和を図れるよう努めている。一緒に空気の場になりたい半面、辛くて離れたくなる時の逃げ場として、各フローにはソファテーブル(3カ所)を配置し、自分ひとりになれる場所・時間の確保が出来やすいように工夫を凝らしている。		

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)
(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	食材は委託業者から毎日配達されるが、やわらかくて食べやすいように細かく調理する等と配慮している。利用者も食器洗い等を手伝っている。メニューについての利用者からのリクエストには、可能な限り応えている。月1回は外食し、日常とは異なった食事の楽しみを味わっている。		
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	週3回の午後からの入浴を原則としているが、希望により自由に入浴出来る。入浴を拒む利用者に対しては、タイミングを捉えた言葉掛けの工夫やチームプレーで勧め、くつろいだ気分を味わ得るようにしている。入浴が困難な利用者には、全身清拭を行い、清潔保持に努めている。		
や、					
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	洗濯物干し・たたみ、生け花・植木鉢への水やり等の家事、また塗り絵・どんぐりの独楽づくり、トランプ・カルタ遊び等の趣味を通して、利用者がその場における役割やそこに居場所のあることを感じる事が出来る生活が、職員の支援のもとで行なわれている。		
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	気分転換、ストレス発散、外界との接触、リハビリ等の機会として、戸外に出るようにしている。近くのスーパーへの買い物も兼ね、公園への散歩等は、中には車椅子での外出も含めて週2回位の間隔で行われている。		
(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	危険防止と不審者侵入防止等の安全性を考慮して、各ユニットの出入り口にはドアロックがあるが、ケースごとで閉塞感等のマイナス要因を解消する工夫をしている。外出傾向を察知すると、さりげない声掛けをし、一緒に外出することもある。		
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	年2回避難訓練を実施している。災害時における高齢者支援をどうするか、自治会長・地主と、また運営推進会議等で話し合い、協力の呼び掛けを行っている。		

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)
(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			
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	リビングには、思い思いに過ごせたり、お互いに距離を持って過ごせるよう、ミニ・パブリック・スペースを確保している。家庭的雰囲気を作り出す適度な装飾・生け花の配置、利用者が製作した鉛筆画、紙差し細工の並び置きは、季節感・生活感を漂わせている。		
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、使い慣れた家具、仏壇、思い出の家族写真、編み物、生活用品が持ち込まれ、自らの生活の場であり、居場所であるという安心感のある雰囲気、利用者のこれまでの生活習慣や経歴を感じ取れる。		