

# 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	2770800809
法人名	株式会社かんでんジョイライフ
事業所名	グループホームしらさぎ
訪問調査日	平成 20 年 2 月 20 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 23 日
評価機関名	NPO法人 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	2770800809
法人名	株式会社かんでんジョイライフ
事業所名	グループホームしらさぎ
所在地	大阪市東住吉区今川8丁目3番10号 (電話) 06-6799-2511

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20年2月20日	評価確定日	平成20年4月23日

【情報提供票より】平成20年1月20日

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 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	16人	常勤	6 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 13,8 人

### (2) 建物概要

建物構造	(枠組み壁工法木) 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)	85,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	有( 円)	○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(293,000円) 無	有りの場合 償却の有無	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		円	月額 38,500円

### (4) 利用者の概要(7月23日現在)

利用者人数	14 名	男性	0 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83,7 歳	最低	72 歳		89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	東住吉森本病院・福田内科医院・野上歯科・その他
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

しらさぎ公園に近い住宅地の一角に位置し、関電営業所に隣接した一戸建の風情ある建物である。措置時代の養護ホームから老健施設など十数年にわたり福祉関係に携わってきた経験を基とする管理者の、認知症への理解と支援の目標が明確である。「認知症の進行を緩やかにすること」を最大目標に、ユニットという小さな社会性を活かしながら、個々の症状に合わせた適切な“ええ塩梅を目指します”を理念としている。「したい、してあげたい」の発想を捨て、利用者の真に欲求していること、必要としていることへの気付きの感性を大事にしたいとしている。関西電力グループの運営という背景は、グループホーム運営にゆとりを感じさせている。

## 【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)
	前回評価で「必要となれば適時・適切に手すりなどの追加設置」の改善課題については、利用者が安易に手すりなどに頼らずに残存能力をできるだけ維持する、また身体機能の低下を補う配慮を行っている。今後、手すりが必要となった際には、必要などころに設置することになっている。
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)
	評価の概要については職員も承知している。職員への問いかけをしながら、細部については支配人(管理者)・副支配人が中心となって推進し、取り組んでいる。
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)
	運営推進会議の必要性を十分に理解し設置を試みたが、構成委員の確保について難しさもあり、未だ実現に至っていない。08年度の初期には設置の予定である。
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)
	現在までのところさほどの苦情はないが、相談についてはいろいろある。中国製冷凍ギョーザについて問い合わせがあり、納入業者に品質保証書の提出を求めるなどの対策を取っている。
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)
重点項目④	利用者にとって「普通と感じられる」、納得度の高い環境管理の下での地域との交流を行っている。地域事業などには事業所としてし、参加公園での顔見知りの来訪、幼稚園児の来訪がある。

## 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	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	一人ひとりが持っている程よい加減“ええ塩梅”で、普通の生活ができる環境作りに努めることを理念としているが、事業所と地域との関係性強化の内容の表明が充分とは言えない。	○	普通の生活を営むために、ユニットという小さな社会に「世間様」という第三の判断材料を提供する必要性は認められるが、ユニットという公的空間の提供による共同生活の保持に、「世間様」と「実際の地域」との関係が必要なことも考えられる。地域社会を志向することの意義を踏まえての理念の見直しが望まれる。
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	各職員は文章化したものを保有し、月に1度のフロアー会議では、実例を通して理念に沿ったケアのあり方について話し合い、日常の仕事の中に活かすよう努めている。		
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	事業所設立の準備段階からの地域との連携があり、地域の敬老会、道路・公園のゴミ拾い等の地域行事などに参加している。隣の関西電力営業所の催しや地域ボランティア等とお花見等での交流がある。		
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	評価の概要については、フロアー会議を通してほぼ周知されている。各職員には情報・意見を出し合い、業務改善を積極的に提出するよう働きかけている。明確化した課題に対しては、管理者を中心に取り組みが行なわれている。		
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	運営推進会議の必要性は重々承知し、一度設置に取り掛かったが、構成委員の確保等が難しく、現時点では設置されていない。08年度初期の実施を目指して調整中である。	○	運営推進会議は地域密着サービス事業所の活動を明示し、地域に開かれたサービスとして質の確保を図る上でも貴重な機会である。構成委員の確保などで難しさもあるだろうが、早期に設置することが求められる。

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	管理者が大阪市グループホームネットワークの世話役を担当している関係から、いろいろの情報を入手する機会は多い。市担当者の異動により、連携の緊密さを取りにくい場合もあるが、話し合いは続けている。		
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	面会時にはもちろん、書面による近況報告は3ヶ月に1度行っている。金銭報告は毎月行っている。家族状況も様々なので、それぞれに合った方法での報告を心掛ける努力をしている。		
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	家族会議を設け、意見・質問には対応している。面会時の相談や意見を丁寧に聞き取るよう心掛けている。現在までのところ苦情はほとんどなく、相談についてはいろいろあるが、大切な機会として対応している。		
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	職員の経験・適材を考慮して、各ユニットへの配置をしている。馴染みの関係を深め、利用者への関心度を高めることにより、より良いケアが出来ることが生きがいとなり、離職率の低下に繋がっているようである。		
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	内部・外部の研修に関する情報は提供し、参加費・交通費補助での個人参加を奨励している。研修資料・報告書は回覧している。順番に社内研修が受けられるように計画中である。		
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	管理者は大阪府グループホーム協議会の運営幹事を担当し、同業者との交流は頻繁である。職員のほとんどが主婦であるための時間的制約はあるが、ネットワーク研修会や東住吉区グループホーム連絡会などに参加しての交流がある。		

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)
<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 本人が安心して、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	利用前の家族との相談には時間を掛けている。認知症とは別に、その人の適応能力や社会性、このホームの環境が適しているか、家族をも含めた人間関係なども考慮し、事業所のケア姿勢を充分説明している。		
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	各職員はカードインデックス方式で、利用者個々の暮らし・生活史情報(長年馴染んだ1日の過ごし方・嗜好・既往歴・親族や交友関係・生活歴など)を自分のものとし、柔軟な感性でもって利用者を受け入れ、納得度と心情を大切にケアを行っている。		
<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	認知症故の利用者の発信を暮らしの場面に即して、また深いところで理解し、利用者から見た世界を知り、寄り添うケアに心掛けている。利用者の「心情シート」も活用し、非言語的サインを見落とすことのないよう、利用者との繋がりを得ることを大切にしている。		
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	利用者・家族・職員の話し合いの場を設け、意見や意向を聞き取り、必要なサービスを盛り込んだ介護計画を作成している。毎月のフロア会議で担当職員からの情報・意見、また医師・看護師の専門的意見を取り入れ、介護計画の内容をチェックしている。		
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	利用者には、一日の中でも午前と午後、また月毎で変化が生じることがある。状態が変化した際には随時、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)
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	緊急時等においての利用者・家族の状況に応じた送迎、訪問看護師による点滴などの医療行為、ベッドや車椅子などの購入相談、退去・退去後に関する相談等、必要な支援を柔軟に行っている。		
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。近隣の定期的診察にはスタッフが同行している。病状によっては適切な病院の選択にも情報提供等の支援をしている。		
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	「サービス訪問看護ステーション上本町」との契約により、看護師を確保し、急性期における医療機関との連携等の体制が取られている。重度化した場合、事業所全体のバランスに影響を及ぼす事態にもなるので、原則退去としていることは、家族との担当者会議で説明し、了解を得ている。		
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	人前であからさまにトイレ誘導の声掛けをして、利用者を傷付けないように、目立たず、さりげない言葉で対応している。申し送り時にはインシヤルトークに心掛けている。		
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、食事等は、出来るだけ一人ひとりの要求・希望に合わせるよう職員が連携して対応し、共同生活との調和を図れるよう配慮している。無理な場合は納得を得るよう声をかけ、働きかけをする努力をしている。		

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)
<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	宅配食材で献立は決まっているが、行事食などは利用者の希望を入れるようにしている。利用者は納得して、できる範囲で調理や配膳・片づけへ参加している。食器等が見やすいように配置する等のきめ細かな配慮がなされている。		
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、入浴を楽しむように支援している	基本的には毎日、3時半から5時の間を入浴時間としている。時により夕食後の希望があれば対応している。利用者の納得度、意志を確かめながら、くつろいだ気分を味わえるように支援している。		
<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	一人ひとりが気持ちよく参加出来るよう声かけに工夫し、料理・洗濯物たたみ・掃除等、利用者の状態、趣味または嗜好に応じた活動を主体的に行うことが出来るよう支援している。		
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	公園の散歩・買い物・カラオケ・喫茶等、一人ひとりの希望に出来るだけ応えるようにしている。希望がなく、外出の機会が少ない人には、声かけなど積極的に行い、外出の機会を作るように努め、自ら外界との接触を図れるように支援している。		
<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	見守りが不十分になる可能性が生じる場合は、各ユニットの出入り口がロックされている。外出の要求傾向を察知すると、さりげない声かけをし、一緒に外出することもあり、閉塞感等のマイナス要因を解消する工夫を行っている。		
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2回の消火訓練・避難訓練を実施している。隣接の関西電力営業所との相互協力、近隣の特養施設との支援体制も確認されている。		

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)
(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	食材は業者から購入しており、栄養バランスは取っている。摂食量は全員、水分量は必要者のみ毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況把握している。食事量の少ない利用者には、食事形態で工夫している。		
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	採光もよく、全体の設えにも良い雰囲気が伺える。部屋を出ればコミュニティとする方針の中での共用空間と、居心地の良さとのバランスが取れている。		
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	居室は空間のみを提供し、家具など全ては利用者・家族の選択に任せている。それぞれの愛着のあるものの持込で個性ある居室である。		