

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	2792000016
法人名	社会福祉法人 宥恵会
事業所名	グループホーム ゆうけいスマイル
訪問調査日	平成 20 年 3 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 1 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

作成日平成20年4月4日

【評価実施概要】

事業所番号	2792000016
法人名	社会福祉法人 宥恵会
事業所名	グループホーム ゆうけいスマイル
所在地	大阪市住吉区遠里小野2丁目7番20号 (電話)06-6609-6815

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年3月28日	評価確定日	平成20年5月1日

【情報提供票より】(20年3月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成18年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7人	常勤	7人, 非常勤 0人, 常勤換算 7人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	5 階建ての	1階 ~	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)	75,000 円	その他の経費(月額)	60,000 円
敷金	有()		○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 1,200円			

(4)利用者の概要(3月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
要介護1	5 名	要介護2	4 名			
要介護3	0 名	要介護4	0 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83.3 歳	最低	76 歳	最高	91 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人慈心会 あびこ病院 医療法人 錦秀会 医療法人 宥和会
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、市内住吉区内に、鉄筋コンクリート5階建ての、特別養護老人ホーム・短期入所生活介護(2階、3階部分)、養護老人ホーム(4階、5階部分)、診療所(1階部分)等を多角的に運営する、社会福祉法人宥恵会である。ホームは、平成18年4月に、併設型5階建ての1階部分に1ユニットで開設された。ホームは、南海高野線我孫子前から徒歩8分、閑静な住宅と文教地域内にあり、自然豊かな憩いと安らぎの空間作りが利用者と職員が一体と成って実施されている。ホームの近くには、小・中・高等の学校や駅周辺には、スーパーや喫茶店等が在り、楽しみながらの日常的生活と暮らしが可能である。ホームの運営理念は「明るくぬくもりのあるホーム」「清潔で安全なホーム」「地域に開かれた信頼されるホーム」とされている。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パソコンシステム利用時の申し送り情報の確実な伝達 ②利用者や家族からの生活歴の情報をケアプラン、日常ケアへ生かす工夫 ③玄関口の施錠 ④水分摂取量の記録と把握 ⑤服薬状況の把握 ⑥金銭出納帳の残高確認日・サイン・捺印等の受領が課題とされた。①は申し送りチェック表への確認サイン ②はセンター方式シートの活用 ③はテンキーの番号を貼る ④⑤はシートへの記録化 ⑥は確認日・サインで対応した。
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8月に設置された。3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・実施内容や結果報告、外部評価結果の公表、市の実地指導監査報告等々が行なわれている。会議には、家族、利用者、地域の各代表の参加もあり、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、来所時には、利用者の日常生活・行事・健康状態等が家族に詳細に報告されている。契約書内には、外部の相談機関の紹介もされている。玄関には苦情・意見箱も設置している。
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)
	事業所は孤立することなく、毎月地域で行っているふれあい喫茶やフレンドサロンへ参加しており、また、地域が出す広報に目を通し積極的に各種の催事に参加し、地域の人々との交流を図っている。

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)
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「明るくぬくもりのあるホーム」「清潔で安全なホーム」「地域に開かれた信頼されるホーム」とされている。これらは事業所独自の運営理念であり、地域密着型サービスの理念に沿ったものと言える。現在全職員参加による、ホームの新しい「5のミッション」と「14のベーシック」の取り組みが実施されている。	○	全職員参加のこの新しい運営理念とサービスの基本的運営方針の構築は、個々の利用者の人間としての尊厳を守り、敬愛の念を持って行動し、地域の福祉に貢献する取り組みとして期待される。
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	理念を職員の目に付くところに貼り出している。普段からの会議やミーティングを通じて、常に理念を共有して、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支え合い					
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、毎月地域で行っているふれあい喫茶やフレンドサロンへ参加しており、また、地域が出す広報に目を通し積極的に各種の催事に参加し、地域の人々との交流を図っている。		
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	評価の結果を踏まえて改善計画がされている。外部評価の結果は定期的な会議で報告され、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8月に設置された。3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・実施経過等が報告されている。外部評価結果や市の実地指導監査結果の報告もされている。		

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)
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	随時、市担当者や区役所への相談・報告がされている。市の担当者との連携により、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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「ゆうけいスマイル新聞」が発行されている。そこには、行事予定や利用者の各種の行事参加を写真で紹介している。また、利用者一人ひとりの近況報告が職員名で記載されている。来所時には、利用者の健康状態の報告、金銭帳の確認とサインと印鑑の受領がされている。家族会も年2回実施されている。		
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	玄関口には苦情・意見箱が設置されている。苦情相談窓口を設置して、普段から苦情が言いやすい雰囲気作りがされている。また契約書内に、外部の相談機関の紹介もされている。		
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	運営者・管理者は、職員の希望や意見を十分に聞いている。また、管理者は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、異動や離職による利用者への影響を最小限にする様に努力している。		
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	法人内研修、外部研修にも定期的な受講の機会が確保されている。研修後には、研修報告書が作成されており、定例会議や勉強会でその内容が報告されている。毎日の業務の中での気付いたことはその場で指導することで、働きながらトレーニングしていく事も実施されている。		
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	グループホーム協議会、大阪市老人福祉施設連盟(グループホーム分科会)、住吉区社会福祉施設連絡会を通じて、同業者との交流する機会を持ち、情報交換を行っている。また、そこでの情報を会議で職員に報告して、サービスの質を向上させる取り組みがなされている。		

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)
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	入居前には自宅訪問をして、利用者に十分な説明を行ない、必ず本人にホームの見学をして頂き、利用者や家族が安心して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。利用者の人生観や判断基準を熟知出来る様に努め、家族と相談しながらサービス利用を工夫している。		
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	自立支援を念頭にして、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、利用者一人ひとりの個性を理解し、尊重して、温かな家庭的な安らぎと寛ぎの中で、利用者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
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	センター方式シート(「私の生活シート」「私の姿と気持ちシート」「私の家族シート」「焦点情報」等)の利用で、利用者の暮らしの情報、心身の情報を収集・記録し、様々な思い・希望・苦情・意見等の把握に努めている。利用者の生活の自己決定や意思表示を大切にしたい、心身や暮らし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	センター方式の各種シートの利用、包括自立支援プログラム等で、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。作成された介護計画書に、本人または家族の同意したサインまたは記名捺印と介護計画書の交付もされている。		
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	介護計画書は毎日チェックされて、月間モニタリング表(ホーム独自に考案)に書き込みが行われ、介護計画書に対する事後評価が適時実施されている。3ヶ月に1回の介護計画の見直しや状況の変化などによる見直しも実施されている。見直しに際しては、本人・家族・関係者と話し合いもされている。		

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)
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」「移送サービス」「外泊支援」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	できるだけ早い段階で、本人・家族に病状の進行や変化を説明し、重度化や終末期のあり方について、本人・家族の意向を聴取した結果を、ケース記録に記載している。これを基に、本人と家族の意向を踏まえた方針を全員で確認している。		
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	高齢者の認知症についての理解を深めて、利用者への言葉かけや対応に注意して、利用者の誇りやプライドを損ねない対応がされている。ケース記録は、パソコンによる一括管理がされており、記録等の個人情報の取り扱いは職員コードにより注意がされている。		
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	利用者の思いを最優先として、個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がされている。入浴時間や食事・就眠時間も利用者の希望に添える臨機応変な対応をしている。その人らしい生活が継続出来る様に、必要に応じて3グループに分ける対応の取り組みがある。		

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)
(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	盛り付け、配膳、後片付け等は、利用者の積極的な参加があり、盛り付け時に、利用者が庭で栽培している「パセリ」を採取して添える様子が見られた。利用者と職員が共に楽しみながらの食事作りの姿が見られる。また、定期的に職員が利用者の食事の希望・意見を聞いて、食事が楽しみになるような配慮がされている。		
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、入浴を楽しめるように支援している	入浴は毎日実施されている。また、可能なかぎり、夜間(9時頃)も入浴を行っている。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がされている。入浴は、個浴で行われている。		
(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。ふれあい喫茶、手芸、買い物、花見、散歩、おやつや菜園での野菜・花作り、お料理等々の支援がされている。また、リビングの壁には、利用者の手芸作品や絵が飾られている。		
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	毎日の散歩や地域のふれあい喫茶、スーパー等への買い物に出かける支援がされている。		
(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	玄関は外部の侵入防止の為に施錠している。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、施錠については家族の了解を得ている。利用者の出入りの希望には迅速に対応している。テンキー方式を使用しており、テンキー番号を貼っている。		
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	年に2回は避難訓練が消防署指導で実施されている。また、避難誘導マニュアルを作成しており、ホーム前の中学校に避難するように協力を得ている。		

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	一人ひとりの栄養量と水分摂取量を記録している。また、個人別に最低の水分摂取量が決められている。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分る様になっている。毎月1回給食委員会が実施され、管理栄養士の献立表の提供がある。		
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	広く、明るい、清潔な食堂、バリアフリー設計により、食堂からいつでも自由に庭に出入り出来るガーデンテラス、ウッドデッキには、テーブルとイスが置かれて、利用者が外気浴や談笑ができる。庭では、菜園での野菜や四季折々の花作りが楽しめる。居心地良い空間を演出して、楽し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10畳と広く、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、自宅に居た時と同じような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。		