

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	27740015057
法人名	株式会社 メッセージ
事業所名	グループホーム アミーユ豊中利倉
訪問調査日	平成 20 年 3 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 7 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3月22日

【評価実施概要】

事業所番号	27740015057
法人名	株式会社 メッセージ
事業所名	グループホーム アミーユ豊中利倉
所在地	豊中市利倉西2丁目1-1 (電話) 06-6867-5731

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20年3月19日	評価確定日	平成20年5月7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12年8月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤	16人, 非常勤 6人, 常勤換算18.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り 4階建
	4 階建ての 2 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)	76,300 円	その他の経費(月額)	26,250 円	
敷金	有(円)	○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) ○ 無	有りの場合 償却の有無		
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		1,050 円	

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	10 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	名		
年齢	平均 85.7 歳	最低	74 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 小曽根病院、はたクリニック、本町中央歯科クリニック
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

全国的に介護付有料老人ホームを展開する株式会社メッセージが、関西エリアの最初の施設として、平成12年8月にグループホームとして開設された。4階建て一階に広間があり、勉強会、ミーティング、催し場として活用され、2階、3階、4階がユニット構造となっている。利用者一人ひとりの個性を尊重し、尊厳を守りながら、日々その人らしく暮らし続けられるケアマネジメントが、実践されている。アクティビティとして、家族参加の旅行企画「わかわく家族ツアーズ」が、定期的に行われている。またアミーユ10周年企画、利用者の夢がかなう「夢百選」が、実施されている。

【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)
	前は場所間違いの防止策として、家庭的な雰囲気を壊さない表示を指摘されていたが今回は各ユニットごとに介護スタッフの工夫で色、形、材質をか変え解りやすく表示し改善されている。
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)
	管理者は自己評価のねらいや、活用方法は理解しているが、管理者が一人で作製されている。次回はユニットごとに全職員に伝え、管理者の視線だけでなく現場の苦勞、やがいを、職員全体で表現する自己評価の取り組みを期待したい。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及び其れを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	2ヶ月に1回、家族、民生委員、自治会、市高齢介護課担当、地域包括支援センター職員、介護相談員、管理者、職員で構成し開催されている。双方向に出された意見が議事録に記録され、終了後ユニットごとに、改善の検討がなされている。評価も公開されている。
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)
	職員に家族からの意見等を、日々聴くよう周知徹底され、些細なことでもすぐ要望カードに記録し、チームケア会議で経緯と課題を検討し、サービス向上をめざす取り組みが実行されている。
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)
	盆踊り、餅つき大会等に積極的に参加し、また近隣の美化運動を行っている。散歩時に出会った人には、必ずこちらから挨拶をしている。近くのお気に入りのパン屋、喫茶店に出かけている。また子供110番の家として登録されている。

2. 調査報告書

(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	事業所として、利用者の尊厳を守り、個性を尊重し、選択の自由を保障し、価値ある社会的役割を創造する、と謳った運営理念があるが地域密着型サービスという言葉を使った事業所独自の理念が謳われていない。	○	これまでの理念から、地域密着型サービスとして何が大切かを事業所職員全員で考え、何が求められているかを分かりやすい表現で作成し現状にあった理念の作り変えを期待したい。
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	入社時の研修でまず周知徹底が図られている。日々のケア会議では常に原点に戻り、理念をくり返し話している。		
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	施設の前を散歩コースにしている近隣の方への挨拶、また散歩時に出会った人への挨拶を大事にしている。盆踊り、餅つき大会、美化運動等に積極的に参加されている。		
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	一連の評価の実施の意義を理解し職員にも説明している。ただ自己評価票は各ユニットごとに配置されているが全職員に意識されていない。	○	自己評価は機会あるごとに職員全員で行ない改善に取り組むことで、職員の意識をあわせ、気づきや見直しを話し合っ、課題を見出し、年一回の外部評価に取り組まれることを期待したい。
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	2ヶ月に1回、家族、自治会、民生委員、市職員、地域包括支援センター職員の参加を得て開催されている。活動報告だけにとどまらず、活発な意見が議事録に記録されている。改善課題はユニットごとの会議で話し合い、改善に取り組んでいる。		

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	市が主催する地域密着サービス部会、入所部会、市の研修会に積極的に参加し、交流を図っている。市担当が訪問された時は、相談、報告が行なわれている。		
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、月刊誌“アミーユ家族の広場”とスナップ写真を添え、職員が手書きの手紙を同封し郵送している。また家族の来訪時は、日々の様子をきめ細かく報告し、体調不良時は電話で速やかに報告されている。		
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	相談窓口は明示されており、職員が家族から意見をくり返し聴き、意見や要望は要望カードに記入されている。ケア会議でその経緯と課題を話し合い、改善に反映されている。		
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	馴染みの大切さを職員に伝え、離職を防ぐため職員との対話を大切にしている。一方職員のマンネリを防ぐためユニットの交代をするときは、行事等でユニット間の交流を積極的に行い、利用者のダメージを最小限に抑えるよう務めている。		
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	法人内に研修担当者が配置され、年間計画が組み込まれ、毎月1回、施設研修が実施されている。新人には採用時研修3日間と、1ヶ月、3ヶ月のフォローアップ研修がある。外部研修は案内書を出して参加を促している。独自のキャリアアッププランが制定され、資格研修等の費用もサポートされている。		
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	市が主催する地域密着型サービス部会や入所部会に積極的に参加し、同業者との交流を図っている。グループ内だけでなく他事業所の管理者とも対話を積み重ねている。		

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	入居前に本人と会い、状況を把握するとともにフェイスシートを使って家族から過去の経歴等を出来るだけ聞くようにし、馴染みが築けるよう努めている。利用前に部屋が空いているときは、体験入居も受け入れている。		
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	全職員に会話の技術を会得できるよう研修が実施され、それを活かし、日々共に喜び、哀しみ、支えあう関係を築くように努めている。		
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	日々、利用者の視点にたって、職員が一人ひとりの思いを、利用者同士の会話のなかで、感情の変化の様子から汲み取る努力が行われている。困難なときは利用者の家族、かかり付け医から、情報を聴くよう努めている。		
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	その人らしく暮らせるよう、日々利用者、家族、関係者と関わり、気づき得た情報はチームケア会議で話し合っている。またそれを活かした個別の介護計画に反映されている。		
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	少なくとも月1回は、日々の利用者の状況を把握し、それを家族に説明し、意見を聴きながら計画の見直しを行なっている。また状態変化の時は、その都度、見直しが臨機応変に行なわれている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	通院や送迎等の支援は臨機応変に対応している。外泊・宿泊も柔軟に対応されている。		
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	協力医療機関から医師が月2回以上、定期的に往診をしている。緊急な場合の緊急受診や、救急搬送の時、付き添いの支援を実行している。利用者や家族からかかりつけ医をお聞きしてその希望に応じるようにしている。		
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	重度化における医師や看護師ならびに医療機関との連携体制、看取りに関する考え方、利用者および家族との意思確認の方法等、看取りに関する指針を文書化し明確にしており、入居時およびその後の状態変化に対して、家族との対話が丁寧に行なわれている。		
(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	研修会やミーティングで人権やプライバシーの保護を、全職員に周知徹底し、事業所の行動規範に、秘密保持の項目を謳い、情報の漏洩防止が実践されている。		
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	理念の中に謳った個別性の尊重を大切にして、一人ひとりのペースに合わせた業務の見直しを行っている。、散歩や趣味また晩酌等の楽しみや思いを、利用者本位に対応されている。		

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)
(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	利用者が配膳、お盆拭き、食器洗い等出来る手伝いを行ない、職員と一緒に楽しみながら食べている。グループの給食会社は利用者からアンケートを取り、食事の要望が反映されている。買い物や食事作りの要望はケアプランに取り込み、実行されている。		
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	入浴回数、長さ、時間帯等の入居者の希望を出来る限り取り入れ、ケアプランに記載し、一人ひとりに沿った支援が実行されている。		
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	出来るだけ過去の生活歴の情報をきめ細かく聴き取り、入居後もくり返し、今の役割や楽しみを探り、生きることへの支援をしている。法人全体では、わくわくツアーの旅行企画や十周年企画「夢百選」が、実行され楽しまれている。		
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	社内マニュアルに外出の大切さを記載している。日々の散歩だけでなく、買い物や喫茶店、理美容等の個別の要望にも対応されている。		
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	各ユニットの入り口は、暗証番号を取り付け、1階は日中、鍵をかけていない。利用者の外出の傾向やくせをつかみ、要望を見逃さず、出来る限りの外出支援を実行している。		
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2回消防訓練を実施されている。事業所内の緊急連絡網を掲示すると共に、避難経路や自力避難困難者の避難方法の確認が定期的に行なわれている。		

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)
(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	グループ会社の食材会社が献立表に1日の摂取カロリーを記載し、専門家がバランスのとれた栄養を供給している。食事と飲み物で1日の水分摂取も保持されている。		
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	建物の周囲の花壇には草花を植え、毎週届く生け花をいけて季節感を漂わせ、美しい花の鉢がベランダに置かれている。共有空間の家具は木製を使用し、適度にソファーやアイデア活かした畳の腰掛を設置し、音響、照明もあわせ居心地よい空間になっている。		
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	入居前から使いなれた家具の持ち込みを依頼している。入居後も利用者に合わせた家具を持ち込み、写真等を飾り、職員も支援している。		