

# 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	2774001131
法人名	株式会社 メッセージ
事業所名	グループホーム アミーユ豊中南曽根
訪問調査日	平成 20 年 4 月 17 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 16 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 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せん。  
 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20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2774001131
法人名	株式会社 メッセージ
事業所名	グループホーム アミーユ豊中南曽根
所在地	大阪府豊中市曽根南町2丁目12-25 (電話) 06-6867-0650

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4月17日
評価確定日	平成20年5月16日

## 【情報提供票より】(20年4月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成13年2月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 9 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	13 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)	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	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(1月17日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1	3 名	要介護2	4 名			
要介護3	2 名	要介護4	5 名			
要介護5	4 名	要支援2				
年齢	平均	85.9 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	城山病院、中村クリニック、小曾根病院、
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成13年2月1日開設、2～3階が2ユニットのグループホームで、隣接して介護付有料老人ホームが併設されている。事業主体は全国的に介護関連事業を展開している。建物は阪急宝塚線服部駅から徒歩15分、住宅街の角地で周囲に駐車スペースや空地があり静かな環境に恵まれている。玄関は広く1階は多目的ホールとして行事や法人の近隣事業所との合同会議や研修会に使用し、地域のイベントにも活用しているので入りやすい。法人の全事業所の利用者と家族を対象にした団体の日帰りや一泊旅行をしている。職員は比較的若く法人全体でレベルアップする異動があり、組織が大きく職員の働く意欲を引き出している。

## 【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)
	前回評価の改善課題は①ホーム独自の理念②トイレと脱衣室に手すりを設置③外部研修内容の共有化、の3点であった。①法人全体の理念からホーム独自の理念に替えられたが地域密着型サービスの理念になっていない。②外部研修の内容を活かした内部研修を開催し、研修内容を全職員に回覧している。③手すりは設置された。
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)
	外部評価の意義をよく理解して、自己評価に全職員の意見を取り入れている。外部リサーチ会社に依頼した家族の要望を分析し改善に活かしている。
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)
	運営推進会議では、ホームの運営についての報告や今後の取り組みについて説明し、出席者からはホームに対し様々な意見や希望を聞いている。毎回議事録を作成して全職員に回覧し、前向きに取り組んでいる。
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)
	毎月多数の写真を掲載したユニット新聞を発行し家族に送っている。利用者の状態の変化はその都度家族に報告している。運営推進会議で家族からの意見や、ホームに来られた家族の要望などを記録して集計し、運営に反映している。
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)
	自治会に加入し地区の年間行事に参加したり、夜間パトローに協力している。ホームの行事には家族やボランティア、地区の人たちを招いて地域との絆を深めている。市が主催する「介護フェア」に利用者の作品を出展している。

## 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)
<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	前回の評価で改善課題とされた法人全体の理念から、ホーム独自の理念「私はわたし」に替えられたが、地域密着型サービスとしての理念になっていない。	○	今年度より地域密着型サービスの役割を理解し、それを反映した理念をつくることが求められている。
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	理念は各ユニットのよく目につく処に掲示されている。利用者が住み慣れた地域で「私はわたし」らしく暮らせるよう、全職員が日常的に取り組んでいるが、それが新しい理念として全職員に理解されるには至っていない。	○	地域密着型サービスの意義を確認し、ホーム独自の理念を職員ミーティング等を活用して共有することが望まれる。
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	自治会に加入して、年間行事予定に地域活動を組み込み、地域や校区の行事に利用者と一緒に参加している。管理者と男性利用者が地区の夜間パトロールの協力もしている。市が主催する市民会館で開催された「介護フェア」に利用者の作品を出展している。		
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	管理者は評価の意義を理解し、事前に全職員から気づいた事柄や改善すべき点などの意見を聞いている。年1回外部のリサーチ会社に依頼して、家族と利用者へ送られたアンケートの回答を分析し、状況を把握して改善に取り組んでいる。		
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	2ヶ月に1回開催する運営推進会議では、ホームの運営についての報告や今後の取り組みについて説明し、外部の出席者からの意見や希望を聞いている。毎回会議録を全職員に回覧し、これに対する取り組みも始めている。		

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	管理者が市の事業者連絡会の役員や、地域密着型サービス検討部会の一員として会議に出席して、市担当との連携に務め、市の主催行事に積極的に参加している。		
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	月1回ユニット新聞を発行し、利用者の近況を家族に知らせている。薬の処方箋や利用者の状態の変化など、その都度家族に報告している。		
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	運営推進会議の中で家族からの意見、要望を聞いたり、家族が来られた時に話し易い雰囲気を作り、家族の希望を聞いて、記録にまとめて運営に反映している。		
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	職員の異動は極力避けている。不安を与えないように必要に応じて対応できるよう引継ぎ期間をもつようになっている。事業所間の異動があった場合は、管理者は特に影響がないよう気をつけている。		
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	事業所内で職員研修会を段階に応じて定期的に行っている。職員が法人主催の合同研修に参加している。管理者は地域で実施される研修会に参加して、内部研修に活かしている。		
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	事業者連絡会や地域ネットワーク会議に参加し、情報の交換などを行い、サービスの質の向上に反映させている。隣接する介護付き有料老人ホームとの共同行事や、職員の合同勉強会をしている。		

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>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	ホーム見学は管理者が話をお聞きして受け入れている。入居前の面談回数を多くし、利用者や家族ともよく話し合い十分理解してもらってから入居を決めている。		
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	職員は利用者を人生の先輩として尊敬の念を持って、家事など出来ることは一緒に行い、食事なども共に楽しむよう努めている。また、利用者が自由に過せるよう寄り添い見守る支援を心がけている。		
<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>					
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	事業所独自の介護計画に、家族からの情報など利用者の生活習慣、生活リズム、状態の経過などを記載して希望を把握し、それに沿った暮らし方が出来るようにしている。		
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	週1回ユニットケアカンファレンスを行い、それぞれ利用者の担当職員が、利用者、家族、医師等の意見を盛り込んで介護計画に反映している。		
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	月1回の見直しを行っている。病状に変化があればその都度現状に即した新たな介護計画を作成し、家族の確認サインを貰っている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
m					
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	法人の併設特定施設や近隣の特定施設、グループホームと合同で、利用者の状況、家族の要望に応じ、日帰りバス旅行や行事に参加出来るよう支援している。		
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	2週間に1回医師の往診を受けている。気軽に受診、相談、指示を受けられる体制ができています。		
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	病状が重度化した場合や終末期のあり方について、利用者、家族、主治医と話し合い、「重度化した場合における対応の指針」の文書を作成して、同意書を貰っている。		
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	個人情報の取り扱いは、パソコンを職員別のパスワードで管理し適正に行っている。利用者に対する言行は一人ひとりの人格を尊重し、プライバシーを損ねることのないよう十分配慮している。		
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	日々の生活を自由に過ごせるよう利用者のペースに配慮しながら、出来る限り希望に沿うよう柔軟に対応している。		

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	給食事業者の管理栄養士が利用者の希望を取り入れ献立を作成している。汁物の味見や盛付け、配膳、後片付けを一緒にしている。食事は利用者一人ひとりのペースに合わせて、職員と一緒に楽しみながら摂れるようにしている。		
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回を目標にしている。入浴時間帯、長さ、回数など、利用者一人ひとりの希望に合わせて柔軟に対応している。毎日風呂は沸かしているため、入浴を嫌がる利用者には職員が上手に誘導している。		
<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	リビングに畳上敷を敷いて置かれたソファで寛いで、新聞の番組欄から自由に選びテレビを見ている。太極拳、カラオケ、社交ダンス、フラワーアレンジメントなどの同好会も多彩で、開催予定表を食堂の見やすいところに貼っている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	利用者の希望を聞いて、近くの公園や春日神社へ散歩したり、出かけたりの外出支援を行っている。地域の行事にも参加している。		
<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	日中玄関に鍵を掛けていないが、出入りするとチャイムが鳴るようにして気を付けている。各ユニットのドアやエレベーターなどのロックもしていない。		
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。地域の緊急避難場所として登録して、非常食を備蓄している。地元の方々の協力が得られるよう働きかけをしている。		

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)
(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	食事量、水分摂取量のチェックをし、利用者一人ひとりの状態に気をつけている。食事制限のある利用者には代替品などで対応している。		
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	リビングは日当たりが良く、建物は角地にあり周囲はガレージや空地で静かな環境に恵まれている。廊下や食堂もゆったりと広く、ベンチやソファ、小テーブルを置き、落ち着いて過せる場所が多数提供されている。		
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	居室は利用者が使い慣れたタンス、テレビ、ベッドなどを持ち込み、家族の写真や思い出の品で飾られ、居心地良く過ごせるようにしている。		