

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	2770107320
法人名	社会福祉法人 天寿会
事業所名	グループホームファミリーハウス美原
訪問調査日	平成20年5月13日
評価確定日	平成20年6月12日
評価機関名	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	2770107320
法人名	社会福祉法人 天寿会
事業所名	グループホームファミリーハウス美原
所在地	大阪府堺市美原区平尾1848-1 (電話) 072-362-8887

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2-1-8 親和ビル4F		
訪問調査日	平成20年5月13日	評価確定日	平成20年6月12日

【情報提供票より】(平成20年3月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 6 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 13 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食 300 円 夕食 550 円 または1日当たり 円	昼食 550 円 おやつ 100 円	

(4) 利用者の概要(3月26日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	2 名	要介護2	7 名
要介護3	7 名	要介護4	0 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.1 歳	最低 73 歳	最高 101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	あまさきクリニック 明治橋病院 青葉丘病院 おのえ歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームの開設されている環境については、まだ緑の色濃く残っている郊外という感じがあり、利用者も落ち着いて生活されている。前回でも報告されている通り、事業主体は社会福祉法人天寿会であり、他に特養、老健、通所介護など幅広く古くから経営されており、介護施設経営のノウハウは充分持っておられる印象を受けた。地域住民との交流も良好なようで、色々な行事に招待されたり招待したりしつつ、公民館で利用者の作品展を開かれたりして、ホーム自体地域住民に充分理解してもらえるよう努力されている。ただ美原区という土地柄か同業者との交流には一歩遅れをとっておられて、今後の努力が望まれる。

【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) 前回評価の改善点として、①ホームの理念②運営推進委員会への取組み③市町村との連携④運営に関する家族の意見の反映⑤職員の異動による影響⑥事業所の多機能性⑦重度化や終末期に向けた方針の共有⑧役割、楽しみごと、気晴らしへの支援など多数改善点が指摘されていたが、今回の評価ではいずれも問題は無く、改善に取り組まれたと思われる。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) ① 今回の自己評価については、施設長と主任およびフロアリーダーが主に取り組みられ、かつ全体会議等で職員全員の意見も聞き、改善点を見い出していったとのことであった。開設以来5年有余が経過したが、施設長や主任の交代はなく、職員の離職率も低く自己評価の大切さも充分理解されている。
重点項目②	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) 地域運営推進会議については、すでに2ヶ月に1度開催されていて必要なメンバーもほぼ揃っていて議事録もある。主に家族から色々な意見が出るが、それらをできるだけホームの介護サービスの質の向上の参考にしている。今後はこの会議を通じて、更に地域に愛されるホームの実現を目指したいとのことであった。
重点項目③	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) 訪問される家族にはその都度利用者の近況報告を行っている。お聞きする意見や不安などは必ずホームの運営の参考にしている。利用者の金銭管理もきっちり行い、家族に安心感を持ってもらっている。家族会も毎月開いており、意見や要望はフランクに言われる雰囲気はある。月末に次月の行事予定表に各個人ごとの近況報告及び担当ヘルパーのコメントをつける欄を設けて送っている。
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) ホームの利用者は地域住民として認められており、種々行事に招待されたりしたりしている。地域の公民館で利用者の作品展を開催し、市や区の関係者と共に、地域住民にも見てもらったりしている。又、近隣の小・中学生に体験学習の場として提供したりしている。

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)
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	介護保険法の改正に伴い、今までの理念を見直し、「ゆったり、ワイワイ、ほかほかとくつろぎと微笑みの家」および「地域に愛される施設作り」へと変更された。		
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	理念については、訪問者や職員など誰もが目につくように各フロアごとの壁面に掲示されており、また全体会議を開催時、職員に徹底しており、理念の実践に日々励んでいる。		
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	開設以来5年あまりが経過し、利用者は地域住民として認められている。空き缶拾いを兼ねた散歩時には地域住民ときっちり挨拶ができ、畑で収穫された野菜などを頂いている。ホームで行うバーベキュー大会などに招待している。又、体験学習で地元の小・中学生を受け入れている。		
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	今回の自己評価についても、施設長や主任、フロアリーダーを中心に全員が参加し改めて改善点などを見いだしている。前回の外部評価で指摘された改善点についても、職員全員で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	運営推進会議については、すでに2ヶ月に1度開かれていて、必要なメンバーは揃っている。他施設の情報も教えていただいたり、その他頂く意見については、サービスの質の向上のための参考にしている。次回からは地域包括支援センターからも参加してもらう予定である。		

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	市や区の担当課などには出向くようにして、アドバイスをいただく努力はしている。又、地域の公民館に利用者の作成した作品(陶芸品、手編み物、ティッシュ君など)を展示し、市や区の担当者を招待し、よい関係作りの構築に努めている。		
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	家族が訪問された時には必ず職員が近況報告をしている。あまり訪問されない家族については、手紙や電話、あるいは月末に次月の行事予定表に利用者個々の近況報告及び担当職員のコメントをつけて送り近況報告をしている。又、季刊ではあるが、ファミリー新聞を発行し家族にホームの近況を報告している。		
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	家族が訪問された時には、必ず意見や要望をお聞きしている。家族会もすでに毎月開かれていて遠慮なく意見や要望を述べられる雰囲気が出来上がっていて、それらをサービスの質の向上についてのヒントとして前向きに捉えている。クリスマス会やお花見を通じて家族どうしが交流されている。		
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	開設以来5年あまりが経過しているが、施設長や主任の異動はなく、職員のチームケアが行き届いている。居室担当については馴染みになり過ぎないように1年交代を原則にしている。		
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	法人としても真剣に取り組んでいて、年度ごとに管理者研修や中堅者研修を実施している。法人外の研修会(接遇、感染症、認知症など)への参加はもちろん、月1回の全体会議でも常に取り上げている。研修会参加者には必ず研修報告を提出してもらい、全員で内容を共有するようにしている。職員の上級資格取得のための援助もしている。		
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	同業者との交流はお互いに刺激あったり、情報交換に大変有益であることは理解している。今までは北区のグループホーム交流会に参加していたが、今後は施設数は少なくとも美原区だけで交流会を立ち上げるべく準備中である。	○	現在、美原区では地域密着型サービス提供施設として、グループホーム3軒、小規模多機能型居宅介護施設1軒の計4軒があり、是非交流会を立ち上げられることが期待される。

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)
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、場の雰囲気に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	入居までの段階として、まず家族の来所による相談、本人のホーム見学、本人と現利用者とのお茶会などを開いて、入居前から本人と職員および現利用者との馴染みの関係を作るよう努めている。		
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	「介護する-される」(縦の関係)から「共に過ごし、学び、支えあう」(横の関係)への移行に努力している。又、人生の先輩として利用者からも色々教えていただく機会も多く、必ず感謝の言葉かけをして、私も役に立っていると感じてもらえるような雰囲気を作る努力をしている。		
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	各利用者の人生歴、性格、趣味を把握し詳細なフェースシートを作り、かつケアマネやかかりつけ医の意見も尊重し、本人の希望や意向をつかめるよう努力している。		
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	この地域でその人らしく暮らし続けるためのケアプランを、チーム全体で意見交換しながら作成し、家族にも説明し、納得してもらっている。		
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	定期的な見直しの他に、過去に利用者のQOLやADLが急激に悪化した例があり、体調面だけでなく、精神面での変化にも充分注意し、何か変化があればその都度かかりつけ医やケアマネとも相談し、ケアプランを見直している。		

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)
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	認知症専門医(心療内科)による定期的な受診、体調が悪化して病院へ入院された時のフォローおよび早期退院への支援、特別外出(お墓まいりなど)の支援、鍼灸師による週1回のリハビリ体操、訪問理容師や移動美容師の活用などは行っている。又、利用者の入院中の空きベットを利用したショートステイを現在検討中である。		
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	本人や家族とも相談し納得が得られたホームの提携医(内科および歯科)による定期的な往診の他に、いつでも看護師と相談できる体制はとっている。		
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	ターミナルケアについては、できるだけ早い段階から本人、家族、かかりつけ医、ホーム職員とのあいだで話し合い、全員で方針を共有している。まだホームでターミナルケアをした経験が無く、職員の精神面でのフォローがもっと必要と考えている。		
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	ホーム内では利用者をお呼びする時は、必ず苗字でお呼びするよう徹底している。またトイレへの誘導や、失敗された時にの更衣などは他の利用者に判らぬよう配慮している。個人情報にはくれぐれも取り扱いに注意している。		
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	18人の利用者がおれば18通りの生活ペースやリズムがあり、それはそれで尊重すべきである。起床、朝食、入浴および就寝時間については利用者の意向にまかせている。自ら何かしようと思われる雰囲気作りを心がけている。		

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	関連施設の特養と同じメニューであるが、できるだけ季節感を取り入れるよう工夫している。そして食材の買出し、調理、味見、盛り付け、配膳、食器洗いなどはよく利用者が手伝ってくれる。又、お誕生会には利用者の希望を取り入れた献立にして、全員で楽しんでもらっている。職員も同時に同じものを食べ、食事のお世話をしつつ雰囲気を盛り上げたりしている。		
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	各ユニットごとにお風呂は毎日沸かし、入浴については殆んど利用者の希望に沿うようにしている。午前浴、午後浴、夜間浴などがある。BGMや入浴剤も使い、リラックスして入浴してもらっている。		
(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	利用者が、私でもここで役に立っていると思われるような支援をしている。例えば、ゴミ出し、刺繍、家事手伝い、手芸、貼り絵、家庭菜園での野菜作り、料理の下ごしらえ、味見など一人ひとりの能力に合った役割を見つけ出すようにしている。		
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	散歩は時間によってコースを決め、気晴らしや季節感を感じたり、又近所への挨拶も兼ね、ゆったりと行っている。		
(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	玄関は家族の希望や防犯上施錠せざるを得ないが、外出したような素振りを見せる利用者については職員がうまくフォローができるような見守りケアを心がけている。		
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	消防署立会いのもと年2回消防避難訓練を実施している。問題は職員の少ない夜間であるが、約5分で駆けつける事ができるような近くに住んで職員が数名おり、普段から緊急時にはすぐに来れるよう依頼している。		

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	栄養バランスについては法人内の管理栄養士が常にチェックしている。咀嚼能力や糖尿病患者の血糖値を考慮した食事工夫している。摂取食事量や水分摂取量のチェックも行い、特に水分については、食堂テーブル上にペットボトルを用意し、利用者がいつでも飲めるよう配慮はしている。		
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	全館バリアフリーで非常に清潔感がある。玄関周りには季節感を出すためお花(5月では菖蒲や紫陽花)を活けるよう工夫をされている。居間から眺める外の景色も緑が多く、落ち着ける雰囲気がある。仲のよい利用者同士ゆっくり話が出来るようセミパブリックスペースも十分な広さがある。		
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	各居室の表札は花をあしらったりして工夫されている。居室でホームから提供しているものは、ベッド、洗面台、整理ダンス、エアコン、照明などで、もちろん気に入らなければ変えてもよく、その他は使い慣れたものを持ち込んでおられる。理事長の配慮でリビングには小さな仏壇が置かれ、盆には全員で手をあわせたりしている。		