

# 1. 外部評価結果報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2970102469
法人名	有限会社 あん
事業所名	グループホーム あん
所在地	奈良県奈良市西千代ヶ丘三丁目7番9-2号 (電話)0742-47-5366
評価機関名	特定非営利活動法人 なら高齢者・障害者権利擁護ネットワーク
所在地	奈良県奈良市内侍原町8番地 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成20年5月22日

## 【情報提供票より】6月14日記入

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 1月 16日
ユニット数	1 ユニット
職員数	8人
利用定員数計	6 人
常勤	2人, 非常勤 6人, 常勤換算 2, 6

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り
	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)	66,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	有( 円)		○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有( 600,000 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		2,200 円	

### (4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	6名	男性	0名	女性	6名	
要介護1		名	要介護2	3	名	
要介護3	3	名	要介護4		名	
要介護5		名	要支援2		名	
年齢	平均	歳	最低	67歳	最高	87歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	大倭病院・奥井医院・高田歯科医院・東生駒病院訪問看護ステーション
---------	----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは閑静な住宅地にあり、玄関には季節の草花が植えられ、緑の多い庭に囲まれている。最寄り駅(近鉄学園前)からのバスの便もよく、訪問される家族が多い。4年前に、代表者の自宅を開放して開設された定員6名の当ホームには、家庭的で和やかな雰囲気が満ち溢れている。職員さんは穏やかな態度で接しており、ご利用者一人ひとりのペースに合わせて支援している。日常生活を見守り、時には熟語ゲーム(ことば遊び)・百人一首・貼り絵等を共に楽しみ、ご本人のいきいきした姿を引き出している。また毎年バーベキュー、もちつき大会に家族や近隣の方を招待して、ご本人と地域や家族との交流も大切にしている。

## 【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)
	前回指摘された項目4点中2点(相談・苦情への対応、市町村との関わり)は改善されていた。利用者本位の介護計画の内容に関して、職員を育てるための継続的な研修の受講については、引き続き取り組みをお願いしたい。
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)
	自己評価票作成にあたって、できる限り運営者と職員が協力して取り組まれることが望ましい。評価結果については、改善に向けたより多くの話し合いが求められる。
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)
	近日中に、地域の協力を得て、第1回運営推進会議を開くことになっている。今後も家族、行政、地域等に積極的に働きかけて、定期的に会議を開催されることが望まれる。なお、評価結果等を活かし、今後の会議の課題に取り上げて検討することにより、サービスの向上につなげていただくことを期待したい。
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)
	家族の意見・苦情については、受付窓口を明記していつでも対応している。家族の面会時には利用者の心身の状況を伝え、毎月1回会計報告と共に近況を知らせている。医療機関と連携して、利用者の健康管理をはかり、重度化に際しても対応できる体制が整っている。
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)
	自治会に加入し、年2回のホームの行事(バーベキュー、もちつき大会)に近隣の方を招待して、地域との交流を深めている。

## 2. 外部評価結果報告書

(  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)
<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	「地域住民の方々とのふれあいを大切にし、その人らしく穏やかに心豊かな生活のできる環境を目指します」という理念のもと、近隣との関係作りに努め、次第に理解が得られるようになってきている。		
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	玄関にホームの理念を掲示している。職員会議においても理念の確認を行い、日々のサービスに反映させる努力をしている。		
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	自治会に加入して、役員も経験している。年2回のホームの行事(バーベキュー、もちつき大会)に近隣の方を招待して、地域との交流を深めている。		
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	前回の評価を活かして改善指摘点4点中2点(相談・苦情への対応、市町村との関わり)を改善につなげている。	○	評価結果について改善に向けた話し合いを行い、自己評価は全職員で取組まれることが期待される。
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	近日中に、第1回運営推進会議を開催することが決まっている。利用者・家族と地域住民(自治会長、役員)、事業所(代表者、管理者他)が出席して開かれる予定になっている。	○	今回は地域包括支援センターの協力を得ることができなかったが、今後も行政に働きかけて、2ヶ月に1回を目標に運営推進会議を開催されることが望まれる。

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 (すでに取り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	市町村の担当窓口に出向いて書類を提出したり、介護保険制度の疑問点を尋ねたりして市町村への働きかけをしている。		
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	家族の訪問時に利用者の心身の状況をくわしく伝えている。毎月1回、会計報告に季節のイラスト入りの近況報告を同封して家族へ送っている。		
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	意見、苦情受付窓口をサービス内容説明書に記載して、説明し対応している。家族の面会が多いので、職員は積極的に声をかけ、家族の意見・苦情を聴くように努め、日々のサービスに反映させている。		
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	1ユニットであるので職員の異動はない。職員の定着率はよく、利用者との馴染みの関係ができています。新しい職員採用の際には、利用者・家族への配慮がなされている。		
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	運営者は職員の資質向上に向けて研修に参加できるよう努めているが、機会の確保が難しい。	○	ホームの年間計画に研修を位置付けて、全職員が段階に応じて継続的に法人内外の研修を受講されることが望ましい。
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	地域包括支援センター主催の地域のネットワーク会に参加して、他施設との連携をはかっている。特に市内2ヶ所の同業者との交流があり、情報交換を行い、サービスに活かしている。		

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、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	本人や家族が納得してからサービスを利用できるように、常時ホームの見学を受け付けている。体験入所も可能である。		
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	職員は利用者を介護するだけでなく、人生の先輩として尊重し、利用者から教えてもらう、励ましてもらうという関係を築いている。		
<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	職員は、本人の思いや意向を汲み取れるように、利用者とのコミュニケーションを大切にしている。日々のサービスは一人ひとりの希望に沿った対応をし、本人の意志を尊重して、無理強いしないように心がけている。		
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	本人がよりよく暮らすにはどうケアされたいのかについて本人・家族と話合った内容が、介護計画書に記載されていない。	○	本人・家族から生活歴や生きがい等を聴き取り、必要な関係者の意見も出し合って、より充実した介護計画を作成されることが望まれる。
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	利用者の状態に変化があった時は、その都度職員間で十分話し合い、見直しを行っている。		介護計画の目標達成状況を常に把握して、本人・家族の要望も組み入れた介護計画の見直しを期待したい。

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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	医療連携体制指定を受け、週1回訪問看護を利用している。医療機関への通院支援も行っており、要望があれば、終末期の看取りの体制も整っている。		
<b>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</b>					
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・家族の希望を優先してかかりつけ医を決定している。嘱託医(内科)が月2回往診し、利用者の状態が変化した際には相談できる関係ができています。また、歯科医院、総合病院との協力関係もある。		
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	「重度化及び看取りに関する指針」が作成されていて、入所時に説明している。本人・家族の意向を確認しながら、医師、看護師、職員が話し合い、安心して終末期を過ごしていただけるよう支援する体制ができています。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	日々の介護において、利用者の誇りやプライバシーを損ねることのないように、尊厳あることばかけや対応を行っている。トイレ誘導等も、目立たないように配慮されている。		
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	その日、その時の本人の気持ちを大切に一人ひとりのペースに合わせたケアを行っている。		

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 (すでに取り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	食事中には音楽が流れ、利用者は職員と会話しながら、食事を楽しんでいる。本人の能力に応じて、食事の支度や後片付けを手伝ってもらっている。		
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	基本的には週2回、職員に話しかけられながら、一人ずつゆっくり入浴を楽しむことができる。		
<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	洗濯物をハンガーにかけたり、乾いた物をたたむことを毎日の役割、楽しみごととしている。職員が工夫して行っている熟語ゲーム(ことば遊び)では、利用者のいきいきした姿が見られる。他にも百人一首、貼り絵等利用者の興味に合わせて行っている。		
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	カラオケ、回転寿司、お花見等の外出の支援をしている。外出を好まない利用者が多く、日常的に、散歩、買物等には出かけていない。	○	日常的に、短時間であっても、利用者が戸外に出られることを促し、地域とのふれ合いや気分転換をはかれることを期待したい。
<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	日中は玄関、居室の鍵はかけていない。居間のすぐ横が玄関であるので、常に見守りができている。		
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	消火器や警報器が設置されていて、避難訓練は年に2回(1回は夜間想定)行っている。また、自治会に加入し、地域の協力を呼びかけている。		

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	日々の「経過記録」に摂食量、水分量の記録をとり、利用者の健康管理に配慮している。		
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	居間には季節の花が生けられている。利用者がレクリエーションで作った作品も飾られ、落ち着きのある、上品な雰囲気が醸し出されている。共用空間は清掃が行き届き、静かで明るく居心地がよい。		
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	居室には使い慣れたダンス、鏡台、テレビ、ラジオ、時計等が持ち込まれている。ベッドは低床で、転倒防止の配慮もされている。		