

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	2770105282
法人名	株式会社 アップワード
事業所名	グループホーム いちよりの家
訪問調査日	平成 20 年 6 月 11 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 18 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	2770105282
法人名	株式会社 アップワード
事業所名	グループホーム いちょうの家
所在地	大阪府堺市南区檜尾550番地 泉北メディカルビル (電話) 072-294-0170

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6月11日	評価確定日	平成20年7月18日

【情報提供票より】(平成20年5月12日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 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	25 人	常勤	18 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 20.3 人

(2) 建物概要

建物構造	耐火構造 造り		
	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	12,400 円	
敷金	有(円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(280,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,500 円			

(4) 利用者の概要(5月12日現在)

利用者人数	27 名	男性	4 名	女性	23 名
要介護1	4 名	要介護2	8 名		
要介護3	8 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	72 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ベルランド総合病院 荒木整形外科 せこぐち歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は、泉北高速鉄道の「梅・美木多駅」から徒歩数分のところに位置し、近くには南区役所、文化会館などが並び、また西原公園、和田川、田畑等の自然環境にも恵まれたロケーションにある。代表者・施設長は、とにかく利用者の一日の暮らしが、いままで家庭の中で暮らし生きてきたスタイルと同じような家庭的な環境の下で、ぬくもりをもって自然に営まれるよう手助けすることを第一と心掛けて運営している。利用者が日常生活での「今」を心ゆくまで楽しみ、自立への意欲や人生に対する関心が持続するには、職員が良きパートナーとなれるよう努めることが求められるとして、コミュニケーション、かかわり方、教育を重視している。毎日の散歩、入浴、利用者や職員と一緒にの連日の食事作り、いろいろな催しなどは、明るく清潔な空間と相まって、馴染みの関係を築き、言葉では言い表せぬ安心感と利用者の持てる力を発揮している姿をうかがわせている。

重点項目	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地域との交流がまだ不十分との課題は、近隣小学生・中学生の校外体験学習の受け入れ、自治会、青年団とのだんじり祭りなどを通しての交流の深まり、農家直産商品の購入での協力関係などで、交流促進に努めている。②同業者との交流を図るとの課題は、南区区内にあるグループホーム(8事業所)の情報交換会を持ち回りで開催しており、得がたい交流機会を通しての示唆を参考にしてサービスの向上に身を入れている。
重点項目①	今回の自己故評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員が自己評価に前向きに取り組むよう、管理者が中心となって職員全員(3ユニット)と取り組み、職員の意見・提言を踏まえて、施設長がまとめている。現状のケアの実態を見直すきっかけとなり、取り組みの足りないところが見えてきたと、職員は自己評価の重要性を理解している。
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)
	2ヵ月ごとに開催し、新たに地域包括支援センターの職員も委員に加わっている。グループホームの年間の行事予定・利用者の生活状況などの報告、自己評価・外部評価の報告、家族からの意見・要望、地域包括支援センターからの情報、緊急時・災害時の相互協力などが討議内容になっている。地域社会や利用者のニーズを汲み取り、社会参加の契機にしていこうと取り組みを行っている。
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)
	意見・要望・苦情などは、家族との面会時にうかがうようにしており、職員一同声かけを大切にし、言いやすい雰囲気作りを心がけている。苦情はほとんどないが、日頃から利用者・家族からの発言は積極的にキャッチするようアンテナを広くし、不平・不満があれば、利用者からの率直な要望・意見として捉えて活用し、サービスの満足度を高くしようと留意している。
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)
	日常的な散歩、買い物で近隣の人たちと挨拶を自然体で交わし、自治会の協力を得ての秋祭り・花火大会への参加により地域の団体・住民との心の通う交流を行い、職員の近隣宅への行事などでの挨拶回りで連携を強めている。また事業所の行事に招待するなどを通して、事業所とのかかわりの再認識や認知症の理解を深めている。

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	「いつも優しい気持ちで支えます。日々「今」を大切に、笑って楽しく家庭的なぬくもりある生活・・・」と寄り添うケアを理念としているが、事業所と地域との関係性強化の内容の表明が充分とは言えない。	○	住み慣れた地域で暮らし続けられるよう支援する一方、より強い地域との支え・支えられる関係が、利用者のさらに豊かで当たり前の暮らしを具現化するものであることを考え合わせ、地域社会を志向することの意義を踏まえての理念の見直しが望まれる。
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	日常的に目にするフロアでの明示に加えて、利用者が地域で暮らす中で培ってきた社会的なつながりを維持していくことへの理解は、毎週月曜の朝礼などの日々の業務の中で深め、共有し、生かそうとしている。		
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	近隣小中学生の校外体験学習の受け入れ、自治会・青年団に協力をいただく秋祭りへの参加、職員による行事などのお誘い近隣の挨拶回り、地元商店(八百屋)からの買物など、地域の理解・協力を得ての交流関係が深まっている。		
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	前年度の評価課題は、3ユニット全体で共有して改善に取り組み、評価結果は、各フロアの見やすい場所に掲示し、どのような考え方や仕組みで改善に結び付けているか、オープンにしている。今年度も、施設長・管理者を中心として意見交換・検討をし、サービス提供の現状と課題を明確にしている。		
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	会議は2ヵ月ごとに開催し、事業所の行事などの報告、家族からの質問・希望、自己評価・外部評価の報告、委員からの情報提供・意見を受けている。委員の人脈を生かした社会参加のきっかけづくりにより、事業所の枠だけにとらわれない活動の広がりが現れている。		

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	今年の5月から介護相談員を受け入れている。月2回の割合での訪問により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図り、事業所の介護サービスの質的向上に資するようにしている。後見人などについての直面した課題解決に向けて訪問することもある。		
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	「いちょうの家便り」を3ヵ月ごとに発送し、利用者の暮らしぶりの報告、家族の行事への参加の呼びかけ、職員の紹介などを行っている。家族の訪問の時には、健康状態を伝え、医師の往診の結果などは電話で報告し、家族が安心できるように努めている。金銭の収支報告は毎月行っている。		
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	不満・苦情を前向きに生かすものとして意見箱を設置しているが、ほとんど投書はない。率直な意見を言いにくい状況がないように、施設長は、家族の訪問時には積極的に声かけを行い、相談しやすい雰囲気のもと面談し、質の高いサービスに反映するよう尽くしている。		
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	職員のキャリア形成に配慮していることもモチベーションを高める要因となり、職員の交替はあまり起こっていない。新入職員には、先輩職員が同じシフト(4交替)に入り、約1ヵ月をかけて個別的ケースの対応の仕方などを指導している。		
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	外部研修(年4~5回)・内部研修(毎月)を実施しており、未受講生に対しては、全体会議で報告したり、研修資料の回覧で伝達している。職員の関心ある内容(口腔ケア、レクリエーションなど)を自主的に研究発表している。向上しようとの努力を惜しまない姿勢で日々支援に当たっている。		
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	南区内の同業者も増え(8事業所)、情報交換会を持ち回りで、2ヵ月間隔で開催している。各事業所の現状、労務・運営体制などの情報交換により、職場内で行き詰った日頃の悩みの解決に役立っている。		

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)
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	体験利用は行っていない。一人ひとりの居心地の良さは、どのような場面・時代・環境から来るかを、寄り添うかわりの中で感知し、自分が理解されていると感じられるようアットホームな雰囲気対面することを大事にしている。帰宅願望が強く、対応が困難なケースでは、何回も家族と相談し、工夫をして支援を行っている。		
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	利用者の思いや希望を聞いた時、実現が困難とは判断しないことにしている。利用者がしてほしいことには、常時忍耐力をもって笑顔で対応し、利用者が気兼ねすることなく感情をそのまま出せるように心を配っている。利用者の不安が取れ、自分から溶け込める関係ができると、個性や思いやり、経験による知恵が現れ、共感を体験している。		
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	出来る・出来ないことを見守り、時間をかければ出来ることは手を出さないケアを行っている。傾聴と共感を駆使したほんのちよとした心遣いに、思わず利用者の微笑が浮かび上がることがあると、出会いを覚える。過去に体験した思いが暮らしの中で展開できる環境が築き上げられている。		
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	定期的カンファレンスを開催し、現場介護職員の情報・意見を出し合い、介護計画の内容を検討・調整している。ケアマネジャーは、日頃の面会時の家族の気づきや意向も反映させて介護計画を作成している。介護計画は利用者または家族に説明し、同意を得ている。		
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	毎月のカンファレンスにおいて、3か月ごとの個別カンファレンスを行っている。見直しは、期間にとらわれず、随時実情に応じたケアに繋がるようにしている。病院から退院した際などに、介護度が変化することがあるが、今のところそのケースはめったにはない。		

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)
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	本人・家族の状況に応じて、通院など必要な支援を柔軟に行っている。国政選挙投票の不在者投票の支援を過去に行ったことがある。図書館への同行を検討するなど、部分としてのサービスの提供にとどまらない支援を志向している。		
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	事業所の協力医療機関の他、利用前からのかかりつけ医や希望する医療機関において必要な医療が受けられるように支援している。協力病院から定期的に往診がある。		
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	重度化した利用者に対応した例は、過去に数名あり、医療的ニーズを必要とするようになった場合、適切な対応が取れるよう、家族の意向を確かめ、話し合い、医者とも相談し、その経過を記録にとどめている。事業所内医療行為の対応可能な限界を見極め、出来ること、出来ないことを明確にして家族の理解を得ている。		
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	人前であからさまに介護したり、誘導の声かけをして、本人のプライドを傷付けてしまわないよう、目立たず、さりげない耳元での声かけをしている。職員はプライバシー保護の遵守を誓約し、個人の介護メモなどの情報の漏洩防止にも細心の注意を払っている。		
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	一日の全体スケジュール、当日の体調の変化などがあるが、各人の生活のリズム、その日に本人が行いたいと思っていることを大切にしている。朝の歯磨き、買い物、服装、お化粧品、一人になれる時間の確保など、今日という日を心ゆくまで楽しんでもらうように意を寄せている。		

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)
(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	食事一連の作業を役割分担して利用者とともに職員が行い、一緒に食事を味わっている。食事が進むように、お口の体操・嚥下体操、食事の前のいただきますの挨拶、馴染みの食器などを用いるなどの工夫をしている。希望者には外食の支援も行っている。		
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	週6日、午後4時から入浴できる。季節によっては、香り豊かな菖蒲湯や柚子湯でくつろいだ気分を味わう場面もある。精神状態の不安による入浴拒否などがある際には、職員も一緒に入っているなどと配慮をしている。		
(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	料理の得意な方は調理・盛り付け、裁縫の器用な方はレース編み、家庭菜園での野菜の世話、また季節ごとの各種行事(お花見、夏祭り、遠足、誕生日会など)への参加と、楽しみや張り合いのある生活を営んでいる。		
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	近くには公園、田畑、川、商店街があり、ほぼ毎日の午前中(約1時間以内)、散歩・買物に出かけている。車椅子を利用する方も全員が、事業所の中だけで過ごさず積極的に出かけ、気分転換・ストレス解除・外界との接触・リハビリなどの機会としている。		
(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	1階には別法人のデイサービスが併設されているが、玄関には鍵はかけられていない。2階からの各ユニットの入り口は、職員の多い時間帯の10時から13時までは施錠してなく、各フロア一間の移動は自由である。外出要求傾向を察知すると、それとなく声かけをし、一緒に外出し、夕涼みするなどをして支えている。		
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、消防避難訓練を利用者を含めて実施している。建物内の他の事業所とも非常時の際の協力支援体制を確認している。運営推進会議での話し合いを踏まえて、避難場所の確保などの取り組みを近所のマンションに呼びかけている。		

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	食事の摂取状況、水分確保の状況は、毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況把握し、一人ひとりにあつた支援をしている。現在のところ特別食を必要とする利用者はいないが、食事が減少するなどが起こる時は、医師の往診の折、個別対応を協議し、補助食品を用意するケースはある。		
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	カウンター式の食堂、窓は広く、明るく清潔な空間、お互いに距離をもって思い思いに過ごせるソファは心地良い空間になっている。廊下には利用者の手作りの貼り絵・塗り絵や、買物ツアー・各種の行事に参加した時の写真が展示されており、その人をアピールしたり、話題にする契機になっている。		
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	居室には、使い慣れた家具・思い出の家族写真・生活用品が持ち込まれている。自らの生活の場であり、居場所であるという安心感のある雰囲気があり、利用者のこれまでの生活習慣や経歴も感じ取れる。ベットや寝具は事業所が用意している。		