

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	2774002089
法人名	株式会社 時代
事業所名	グループホーム トキヨの鈴
訪問調査日	平成20年7月9日
評価確定日	平成20年8月7日
評価機関名	NPO法人 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

作成日 2008年7月22日

【評価実施概要】

事業所番号	2774002089
法人名	株式会社 時代
事業所名	グループホーム トキヨの鈴
所在地	豊中市服部寿町2-1-12 (電話) 06-6864-5636

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7月9日	評価確定日	平成20年8月7日

【情報提供票より】20年6月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	10人	常勤10人 非常勤 9人 常勤換算 8.5人	

(2) 建物概要

建物構造	木造瓦葺造り		
	2階建て	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)	42,000 円	その他の経費(月額)	67,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294000円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(6月13日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	9名	要介護4	1名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81.7歳	最低	70歳	最高	99歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	のぞみクリニック ほうなん歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

トキヨの鈴の管理者は、永年にわたって、難聴障害者施設や高齢者住宅の経営に関わってきた。介護保険の発足後、その経験を生かすため、アパートを改造してグループホームを立ち上げた。阪急宝塚線服部駅から徒歩7分の住宅街の真ん中にあるので、商店街や娯楽施設も近く便利な生活環境にある。昨年の外部評価後に、運営理念を①寄り沿う介護で快適な暮らし。②地域に開かれたホーム。と定め、管理者と職員は、チームの和を大切に、利用者を人生の先輩として捉え、尊敬の念を持って、日常の介護に取り組んでいる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>①新しい地域密着型サービスの理念を作り上げること。②重度化や終末期に向けた方針の共有について。③栄養管理士等専門家の指導による栄養バランスの確保。の3点だった。①は、評価後に全職員で検討して新しい理念を作り上げた。②は家族の同意書もとり、方針を共有している。③は栄養士が作成した献立表により調理している。いずれも改善された。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価の意義は、運営者以下全職員が十分に理解している。今回の自己評価は、職員全員が分担して作成することにより、サービスの質の向上に役立っている。また外部評価は、評価結果をあらゆる会議で報告するなどして、より効果を高めるために取り組んでいる。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>市職員・地域包括支援センター職員・地域連合会会長・民生委員・老人会会長・学識経験者・利用者と家族代表、事業所から管理者と主任が出席して、2ヶ月に1回開催している。会議では、事業所から、日常のサービス状況・行事報告の他、自己評価・外部評価についても報告して、意見を求めている。出された意見等は、サービスの質の向上に結びつけるよう努力している。</p>
	<p>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)</p> <p>玄関に意見箱を設置すると共に、苦情担当者名を掲示している。家族には、訪問時やケアプラン送付時に苦情や意見を聞けるようにしている。出された意見等は、職員会議等で話し合い、運営に反映させている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>他人との関係が希薄な地域に事業所があるため、地元の人々との交流には、苦労が多いが、地域の文化祭・夏祭り・敬老の集い・運動会等には積極的に参加している。今後は、町会の方の協力を得て、近隣に住むお年寄りがホームに来て頂いたり、行事に参加してもらえるように努力して行くという。</p>

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 (すでに取り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	運営理念として①寄り添う介護で快適な暮らしを提供します。②地域に開かれたホームとして貢献します。を掲げて、日々サービスの向上に取り組んでいる。		
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	理念と介護目標を、玄関・リビング・休憩室に掲示して、管理者や職員が常に意識して実践できるように努めている。		
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	他人との関係が希薄な都会地特有の場所に事業所があるため、地元の人々との交流には苦勞が多いが、地域の文化祭・夏祭り・敬老の集い・運動会等には積極的に参加している。今後は、町会の方の協力を得て、近隣に住むお年寄りがホームに来て頂いたり、行事に参加してもらえるように努力していくという。		
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	評価の意義等については、運営者以下全職員が十分に理解している。自己評価を職員全員が行うことで、サービスの質向上に生かされている。また外部評価については、その評価結果を職員の会議や運営推進会議等、内外の会議の場に報告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	豊中市高齢介護課職員・服部地域包括支援センター職員・豊島連合会会長(地域に自治会がないため)・民生委員・第二笑顔会(老人会)会長・学識経験者(地域の地主夫妻)・利用者と家族の代表・事業所の管理者と主任をメンバーに、原則2ヶ月に1回、開催している。出された意見は、サービスの向上に結びつくよう努力している。		

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	市高齢介護課の職員にあらゆる問題について助言を求めている。また、月1回訪問してくれる介護相談員にケアサービス情報の交換を行っている。		
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	家族の訪問は、毎週必ず来られる人から、全く来ない人まで様々である。ベースは月1回発行の「鈴だより」の発送としている。家族の面会時、体調不良時、ケアプラン送付時に暮らしぶりや健康状態を伝えている。金銭管理は金銭出納帳に記入して、家族の確認サインをもらっている。		
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	玄関に意見箱を設置すると共に苦情担当者名を掲示している。家族には訪問時やケアプラン送付時に苦情や意見を聞けるようにしている。出された意見等は職員会議等で話し合い、運営に反映させている。		
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	利用者と家族の信頼関係を築くため、基本的には各ユニットの職員は固定化して、馴染みの職員によるケアを心がけている。やむを得ない離職があった場合、引継ぎの面等でカバーしているが、退職者の補充では大変苦労している。		
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	認知症研修等の各種研修は、年間計画を立てて職員が参加しやすい体制をとっている。参加した研修会は、毎月の全体会議で報告し、研修報告書は全職員が閲覧できるようにしている。		
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	24事業所による地域ネットワークに参加して、同業者との交流を積極的に行い、他事業所の良い点は運営に生かすように努めている。		

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	入所の前に家族と一緒に見学したり、希望により体験入所も可能で、利用者の不安を和らげ、納得のいく入所の雰囲気作りを行っている。		
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	利用者が人生の先輩であるということ、職員が共有しており、人格を尊重した言葉遣いや態度で接し、利用者個々人の得意なことを教えてもらうことが多い。またそのことが、利用者の生きがいに繋がっている。		
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	日常生活の中で、一人ひとりの言葉、表情、行動等から思いや希望、意向の把握に努めている。		
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	本人と家族が納得のいく、ケアプランを作成するために、職員全員が意見をだしあうなど、本人がより良く暮らせるホームを目指している。		
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	介護計画は、3ヶ月に1回、職員が利用者や家族の要望等の情報を確認して、見直している。状態の変化が生じた場合は、その都度見直しを行い、計画の追加・変更を行っている。なお、本人・家族の同意書を得ている。		

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)
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	利用者や家族の状況・要望に応じて、「特別外出の支援」、「移送サービス」、「外泊支援」等を実施して、個々の満足が得られるよう努力している。		
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	利用者と家族の同意を得て、事業所の協力医療機関の医師がかかりつけ医となっている。「のぞみクリニック」から2週間に1回(ユニット毎)の往診(事業所には毎週)、「ほまなん歯科」から週1回の往診がある。その他精神科への通院支援など柔軟に対応している。		
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	利用者や家族の意向(同意書あり)を踏まえ、かかりつけ医と連携をとりながら24時間対応が可能。急変時も全職員がマニュアルに沿って緊急対応が出来るようにしている。		
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	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、職員の意識向上に努めている。個人情報規定を定めて、玄関に掲示している。		
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	事業所のスケジュールと個人の希望やペースについて上手く調整している。起床・食事・入浴時間等も希望に沿った内容が見取れます。		

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	昼と夜の食事前には「ムセ防止体操」を利用者と職員が一緒になって行い、食事も共にしている。後片付け・洗い物も一緒に行い、食後の団欒はほほえましく感じられた。外食はなく、希望者は家族に依頼している。		
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	利用者の希望する時間帯の入浴に対応している。週2日の入浴が原則だが、希望者は4日まで入浴可能。		
(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	利用者個々人の得意分野での力を発揮してもらえるよう仕事を頼んだりしている。例えば、戸締りや消灯、洗濯物の折りたたみなどがある。事業所の行事としては、誕生会、花見等で楽しんでもらっている。		
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	利用者の希望により、近くの公園や喫茶店に行ったり、玄関前のプランターの花への水やりや植え替えなどで支援している。		
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	事業所前が、車の往来が多く危険なため、施錠しているが、利用者や家族の希望があれば開錠している。基本的には鍵をかけないケアの実践の重要性は十分認識している。		
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	去年は、消防署の指導により避難訓練を実施した。今年も、防災管理者を中心に、自主訓練を行い、消防署に届け出る予定。	○	地域の人々の協力を得られる形での、防災訓練の実施について取り組まれない。

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)
(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	食事量や水分量は、各人のチェック表に記録している。栄養バランスは、栄養士がカロリー計算したメニューで調理することで、確保している。		
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、台所、食堂、浴室、トイレは1階、2階にそれぞれあり、食事や自由時間はそこで過ごすことが多いが、行事等の時は、全員1階の居間に集まっている。毎月、生活の様子を表す写真や季節の押し花などを使って、利用者と職員が共同作業で作った壁紙を玄関脇に張り出している。		
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	使い慣れた箆笥、仏壇などが持ち込まれ、写真や手工芸等好みの品で部屋を飾るなど、家庭的な雰囲気、これまでの生活の継続性が感じられる。		