

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	2771200314
法人名	有限会社 エイトサービス
事業所名	グループホーム 熊取
訪問調査日	平成 20 年 7 月 15 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 12 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

○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

作成日平成20年7月17日

【評価実施概要】

事業所番号	2771200314
法人名	有限会社 エイトサービス
事業所名	グループホーム 熊取
所在地	大阪府泉南郡熊取町五月ヶ丘2丁目18-9 (電話)072-451-0810

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年7月15日	評価確定日	平成20年8月12日

【情報提供票より】(20年6月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14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	19人	常勤	6人, 非常勤 13人, 常勤換算 10人

(2) 建物概要

建物構造	木造瓦造り		
	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)	21,000 円	その他の経費(月額)	26,250 円
敷金	○有(236,250円)		無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() ○無	有りの場合 償却の有無	
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(6月20日現在)

利用者人数	14 名	男性	6 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	60 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	河崎病院、西村歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、大阪府下に、グループホーム3事業所及び有料老人ホーム1事業所を運営展開する、有限会社エイトサービスである。ホームは、平成14年11月に、社員寮を増改築して、単独型瓦造り2階建ての、1階及び2階に2ユニットで開設された。ホームの、欧米風の白亜の建物は、閑静な住宅地内に在り、玄関前の道路は広く、関係者以外の交通も少なく、利用者の憩える場所を提供している。また、ホームの裏には、竹林が繁り、自然の豊かな緑があり、四季折々の季節感を味わうことができる。また、丘の上のホームからは、遠くに山々や、町の家並みも見えて、散歩や外気浴等で自然を楽しみながらの日常的な生活と暮らしが可能である。ホームの理念は「ともに笑い ともに感じ ともに歩む」とし、「ともに」は、利用者、家族、職員、地域住民の方々を表意している。これらの理念の具体化の為に、管理者・全職員が一体と成った真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

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)
	①運営推進会議は、事業所の取り組みや改善課題を話し合うのに必要な会議であるので、これらの実施が望まれる。②防災対策は、利用者と共に避難訓練を実施、避難の方法や体制づくりが望まれる、の2点が課題とされた。①は、2ヶ月に1回実施して、サービス状況、各種の行事報告や自己・外部評価の結果の公表もされている。②は、平成19年10月に避難訓練を実施、管理者も防災管理責任者の講習を受けて対応された。
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)
	今回の自己評価に対しては、サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組まれていた。また、自己評価や外部評価の実施する意義を理解し、評価を活かした具体的改善の実践が見られた。
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)
	運営推進会議は、平成19年9月に設置された。2ヶ月に1回運営推進会議を開催している。取り組みとしては、毎月のホームの運営・サービス活動状況報告、利用者の各種行事実施内容や結果報告、事故報告、外部評価結果の公表等々が行なわれている。また、会議への参加者も、家族代表、地域住民代表(町の介護の会会員・民生委員)、介護サービス課職員、地域包括支援センター職員、及び管理者の参加で、双方向的な会議が実施されている。
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)
	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、家族の来所時には、利用者の日常生活・行事・健康状態等が家族に詳細に報告され、介護記録表の閲覧も可能である。また、玄関入り口に「苦情箱」を設置している。
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)
	事業所の納涼祭の花火大会には、地域の方々や子供達が参加、ボランティアの参加もある。また、毎日の散歩や買い物時には地域住民の方々とのふれ合いがある。運動会の見学等も実施されている。今後は、さらに、地域の人々との交流を積極的に図るために、運営推進会議との連携により、地域の「清掃活動」への参加や利用者や地域の方々の連携を密にする為の色々な企画が期待される。

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	ホームの理念は「ともに笑い ともに感じ ともに歩む」とされている。「ともに」は、利用者、家族、職員、地域の市民の方々を表意して、みんなで共に支え合いながら、その人らしく楽しく暮らし続けることを支援するとしている。これは、新しい地域密着型サービスの理念に沿った、事業所独自の理念と言える。		
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	理念をホームの入り口に掲示している。また、毎月1回の職員会議や研修会等で日頃から全職員が理念の共有を図り、常に理念を共有して、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
2. 地域との支え合い					
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	事業所の納涼祭の花火大会には、地域の方々や子供達が参加、ボランティアの参加もある。また、毎日の散歩や買い物時には地域住民の方々とのふれ合いがある。運動会の見学もある。ただ、地域の人々との交流を積極的に図ることが不足している。	○	今後は、運営推進会議との連携を密にして、地域の「清掃活動」への参加や、利用者と地域の人々との交流を積極的に図る色々な企画が期待される。
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	今回の自己評価に対しては、サービスの評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員での取り組みがなされた。評価の結果を踏まえて、改善計画がされている。外部評価の結果は、定期的な会議でも報告され職員全員が外部評価の意義を理解している。		
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	運営推進会議は、平成19年9月に設置された。2ヶ月に1回運営推進会議が開催されている。会議では、毎月のホームの活動内容や結果報告、行事予定、外部評価結果の公表等もされている。		

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	随時、市担当者への相談・報告がされている。また、介護相談員の受け入れもされていたが期間満了で、現在は継続を希望している。市の担当者の指導や連携によりサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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合わせた報告をしている	健康状態の報告や日常の暮らしの報告、サービス内容や行事・介護計画などの定期的な報告がされている。健康状態の変化など状況により随時電話連絡もある。毎月「熊取だより」(写真つき)を発行、活動報告や誕生会の報告もされている。		
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	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、家族の来所時には利用者の日常生活、行事、健康状態等が家族に詳細に報告され、介護記録表の閲覧も可能である。玄関には「苦情箱」を設置している。		
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	各ユニットの職員配置は固定化し、顔馴染みの職員によるケアを心がけている。担当職員の異動及び離職の際は、利用者には十分な説明を行ない理解してもらっている。また、管理者は職員に対する日頃からのコミュニケーションや話し合いがされている。		
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	管理者が必要と考えた都度、研修テーマを決めて、内部研修を柔軟に実施している。また、外部研修は、町の公報等で把握して、職員に受講させて、研修報告を毎月の会議で報告して、研修内容を職員全員で共有出来る様にしている。また、事業所が指示した研修の費用は事業所が負担している。		
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	地域のグループホームとの交流がある。また、介護支援専門員連絡会への参加や町内の研修会の参加等、意見交換を実施している。		

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)
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	サービス提供の強要をする事はない。職員の面接時に十分な説明を行ない、必ず利用者本人や家族がホームを見学して、ホームで短時間でも過ごしてもらい、利用者と家族が安心納得した上でサービスの利用する関係作りが成されている。また、3泊4日の体験入居も可能である。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	自立支援を念頭に、利用者の訴えを傾聴し、人生の先輩として人格を尊重した言葉使いや態度で接し、利用者一人ひとりの個性を理解し、尊重して、温かな家庭的な安らぎと寛ぎの中で、利用者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
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	日々の介護の場面で、利用者と話す機会を持ち、利用者の様々な思い・希望・苦情・意見等を傾聴して、利用者の生の声の把握に努めている。利用者の生活の自己決定や意思表示を大切に、心身や暮らしの情報の把握が実践されている。		
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	ケアチェック表(食事・水分摂取、排泄、入浴、清拭、洗面、口腔、医療、健康、心理・社会面、等々に関する情報)、健康管理表、ケアプランモニタリング表、日誌等々で職員は各種の個別ケア情報を収集し、これらを基に利用者本位の介護計画を作成している。介護計画書の家族の同意のサインと交付もされている。		
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	介護計画書の見直しは、3ヶ月に1回実施されている。また、変化が生じた場合は随時見直しを行ない、計画の変更を実施している。見直した計画書には、家族のサインと交付もある。見直しが無い場合も家族への報告がされている。		

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)
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	事業所では、介護保険サービスとして「24時間健康管理・医療活用の強化」があり、自主サービスの「外出の支援」が実施されている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	出来るだけ早い段階で話し合い方針を共有している。ただ、現状では、会議録や介護経過記録表に記録化はされていない。		
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	日々のミーティング等で、利用者への言葉かけや対応に注意して、利用者の誇りやプライドを損ねない対応がされている。個人情報の漏洩防止にも努めており、プライバシーの保護の徹底を図るために、職員から誓約書を取っている。		
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	利用者の思いを最優先として、個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がされている。入浴時間や食事・就眠時間等も利用者の希望に添える臨機応変な対応をしている。		

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	食事はケータリングサービスが基本となっているが、利用者の食事の嗜好を職員が直に聞き、週1～2回は旬のものや好みのものを入れて利用者と一緒に食事作りをしている。盛り付け、配膳作業から、下膳作業まで、利用者と職員が共に楽しみながらの食事作りがされている。毎週土曜日には、おやつ作りを一緒に行っている。		
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2回の入浴を実施している。不可能の場合や拒否される場合は、足浴や清拭等で支援がされている。希望者には時間・曜日を変更して対応している。		
(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	家事作業のほか、花園での花の栽培、野菜作り、書道、カルタ取り、ボーリング、的当て、風船バレー、外出、春・秋の花見、公園の散歩等々利用者の生活歴や好みを活かした楽しみごとの支援がなされている。		
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	雨天以外は毎日の散歩が行なわれている。催し物の鑑賞、外食、買い物、外気浴等々、利用者の希望する時間や場所に出かけて、一人ひとりの希望に沿った外出支援が積極的に実施されている。		
(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	管理者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、利用者の出入りの希望には即応体制をとり、見守りを重視して、出来る限りの開放感が得られる様に心がけている。		
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	防災訓練を年1回実施している。また、消防署からの意見や助言は、その都度会議で職員に徹底が図られている。ただ、現状では、避難訓練及び災害対策が不十分である。	○	従来の避難訓練は、一部の職員によるものであった為、今後は、夜勤者も含めた訓練を実施して、全員の職員が避難方法を身につけたい。また、災害に備えた備品等も準備する取り組みが期待される。

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	一人ひとりの栄養摂取と水分摂取量は個人別健康管理表・食事・排泄・水分摂取表で記録している。また、個人別に食べる量や水分量は毎日把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援がされている。		
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	広い玄関には、自然の採光で明るく、利用者の各種行事の記録写真が貼られ、手芸品や花も置かれている。居室や食堂の窓からは竹林の自然の緑が見えて季節感を味わえる。食堂や利用者の居室の壁やドアには、貼り絵や手芸品が飾られている。1階から2階への階段には、昇降リフトが設置されていて、歩行困難な利用者への心配りがある。		
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	居室は広く、個室になっている。また、専用の収納庫も各居室に標準設置である。入居時には、使い慣れた物の中で生活出来る様に、利用者と家族が話し合いの上で持ち込まれている。家庭的な心地よい雰囲気づくりがある。		