

# 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	2775003250
法人名	有限会社コスモ
事業所名	グループホーム東大阪
訪問調査日	平成 20 年 7 月 31 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 1 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775003250
法人名	有限会社コスモ
事業所名	グループホーム東大阪
所在地	東大阪市中野1丁目19-25 (電話) 0729-67-6800

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31日	評価確定日	平成20年9月1日

【提供票より】(20年7月26日事業所)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30人	常勤 6人,	非常勤26人, 常勤換算 15

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り	
	3階建ての1階～	3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)	26,250 円
敷金	有(299,250 円)償却費		99,750円
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	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(7月25日現在)

利用者人数	27名	男性 9名	女性 18名
要介護1	3名	要介護2	10名
要介護3	9名	要介護4	5名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 82.9歳	最低 67歳	最高 99歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	すこやかクリニック・松本歯科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年7月開設の鉄骨3階建の3ユニットを有するグループホームで、事業主体である有限会社コスモが運営している。当ホームは、周辺に多くの緑のある自然環境に恵まれ、利用者の散歩、外出にも適した静かな環境の中にある。近くに総合病院もあり、健康管理面でも安心感がある。ホームはゆったりとした広さで特に共用空間は明るく、広い。職員は非常に熱心な管理者の下、常にケアの充実、質の向上に全員で取り組んでいる。利用者の表情も明るい。

## 【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)
	前回の改善課題は、①ホームの理念に「地域との関係強化を図る独自の理念」を付加。②運営推進会議の開催。③市町村との連携強化。④重度化や終末期のあり方についての取り組み等であった。①は改善済。②は2か月に1回づつ最近5回目を開催している。③④については、取り組んでいるが、さらなる努力を期待したい。
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)
	管理者はその趣旨を理解しており、職員にもその旨を説明し、おもな職員とともに自己評価を行った。またこれを活かしてサービスの質向上に取り組む真摯な姿勢がみられる。
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)
	2か月に一回開催しているが、現在まではホームからの報告が主となっており、出席者からの改善に結びつける意見、提案は引き出されていない。ホームとしての運営推進会議を有意義なものにする為の継続した努力を期待したい。
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)
	利用者の家族の来所時には意見、希望を聞くようにしている。また、利用者には折にふれ声かけを行い意向、希望を聞くようにしている。また家族から直接電話等で希望を聞くこともあり、それらは直ちに全利用者を対象にした改善に結び付けている。
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)
	地域のお祭りや行事には積極的に参加している。小学校からは運動会見学の招待もある。また地域のボランティアの慰問訪問は2か月に1回ぐらい受けている。地域での花見や買物等々地域との交流連携は緊密である。

## 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)
<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	事業所の理念は1. 明るく、楽しく、家庭的な環境、2. 安心、快適、尊厳のある生活、3. 入居者に応じた自立支援、4. 自分が自分らしくある為に地域の懸け橋となる開かれた施設、である。これらの理念を具体化する為に、管理者、職員が一体となってケアに取り組んでいる。		
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	理念を玄関、事務室他職員の目に触れるところに掲示するとともに、会議や、日々の引き継ぎ等で確認、周知を図っている。		
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	事業所は孤立することなく、近隣地域での行事(夏秋の祭り、小学校の運動会、だんじりパレード、花見、清掃活動等)に積極的に参加し、またボランティアの慰問訪問等も受け地域との交流が行われている。		
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	事業所の管理者および職員は、外部評価の意義を理解し、結果を踏まえて、サービスの質向上につなげる努力がなされている。自己評価は、職員全員での取り組みが求められる。		
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	運営推進会議は、自治会正副会長、民生委員、包括支援センター主任ケアマネージャー、家族代表とホーム管理者の出席で2か月ごとに開催されている。意見、提案等の出やすい雰囲気作りとそれらをサービス向上に活かすことが求められる。		

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)
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	市の担当者は運営推進会議には出席されていない。市当局へは問い合わせ等での電話連絡は常に行っている。	○	市の担当部署へは管理者自ら訪問しホームのPRや、指導、助言等を仰ぐ機会を多く持つとともに、それらをサービスの質向上に活かす努力を期待する。
れん					
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	利用者の状態変化があった時や金銭に関することは随時家族へ電話連絡している。また家族の来所時には近況を報告している。職員の移動等に関しては書類で連絡している。	○	介護計画は家族の了解を得て実施されているが、金銭出納帳の残高確認の場合のように、利用者または家族の承認印かサインが全ての利用者ごとにあるのが望ましい。また、現在休刊中の”ホーム便り”の早期復刊を期待する。
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	入居契約時に、苦情相談窓口および担当者の説明を行っている。家族の意見は迅速に対応している。また、意見によっては、全利用者を対象に改善を行っている。		
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	管理者は職員が働きやすい環境創りと、やりがいのある職場創りを目指し、また、職務の負担軽減等の配慮がなされ異動を極力抑える努力をしている。職員の管理者に対する信頼も厚いし、職員同士の人間関係も良好である。		
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	各種研修会には必要に応じて積極的な参加が促されている。採用時の新人教育やフォローアップ研修、その他職員の育成に向けた内外の研修会への参加が為されている。		
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	地域での研修や他施設での現場研修の参加、電話での情報交換などで交流する機会が増えており、それらの情報を現場に活かす取り組みがなされている。今後相互訪問等の活動を通じてサービスの質を向上させることが求められる。		

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)
<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	事前の見学、家族との話し合いを行い、時には体験入所も受け入れ、家族にも十分理解してもらってから入所を決める。入所後は職員が寄り添いながら雰囲気に馴染めるよう配慮している。		
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	業務での介護と捉えるのではなく人生の先輩として人格を尊重した言葉使い、態度で接し笑顔と和気藹々の家庭的な雰囲気の中で、利用者から学んだり、支えあう良い関係が築かれている。		
<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	本人の尊厳のある生活を支えるよう、希望に沿った支援を行っている。日々の観察、家族からの情報、ケース記録等をもとにして、本人の意向の把握に努めている。		
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	健康管理表で職員は情報の収集を行い、ケアマネジャー、家族、職員がそれぞれの意見を出し合い利用者本位の介護計画を作成している。		
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	3か月に1回介護計画の見直しを行っている。状況が変化した場合には随時見直しがなされ、本人、家族、職員、関係者で話し合い新たな計画が作成されている。		

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)
<b>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)</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	利用者の状況、家族の要望に応じ、通院の送迎や付き添いなどの支援も柔軟に行っている。		
<b>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</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	週一回の医師の往診を受けている。本人、家族も納得し気軽に受診、相談、指示を受けられる関係ができています。		
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	重度化や終末期のあり方については、家族や、職員とも話し合いはしているが、具体的な取り組みには至っていない。	○	重度化した場合や、終末期のあり方については、早い時期に本人、家族、医師、および関係職員と話し合い、特に本人、および家族の意向の確認をしながら対応方針の共有を図るよう期待する。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人情報の取り扱いは適正に行われている。利用者に対する言行は個人の人格を損ねることのないよう配慮されている。		
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	毎日の生活を自由に過ごせるよう利用者の希望を聞き、その希望に添えるよう配慮している。起床時間、入浴時間、回数等も利用者の希望に沿って柔軟に対応している。		

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>(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	配食サービスであるが利用者の嗜好調査もし、準備、盛り付け、後片付けなど利用者と職員と一緒にやっている。食事中職員は、食事介助に専念しているが、一緒に食事をとりながら共に楽しむことも、求められる。		
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に合わせた対応がなされている。昼間であれば、いつでも入浴できるようになっている。		
<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	手芸、書道、絵画等々過去の楽しみ事や生活歴を活かす配慮がなされており、みんなで花見、公園の散歩や買い物などの支援も行っている。一階の庭にある菜園では、野菜作りが利用者と職員とで楽しみながら行われている。		
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	雨の日以外は1日1回は外出し、積極的に買い物や散歩、近隣の訪問を行っている。		
<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	各部屋には鍵をかけていない。管理者、職員は鍵をかけることの弊害を理解しているが、万一の場合の事故を回避する為家族の了解のうえ玄関は施錠している。今後鍵をかけないケアの取り組みが求められる。		
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	各階に緊急避難時のマニュアルが設置されている。また年2回の避難訓練は地元消防の協力の下で実施されている。地域の方々の協力の関係造りもなされている。		

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)
(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	健康管理表等で食事量、水分補給量は適正に管理されており、一人ひとりの状態に応じた支援がなされている。		
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	明るく広々とした食堂は、ゆっくりくつろげる空間である。壁には利用者の手芸作品や季節感あるカレンダーが張られており、ホームでの行事の写真なども展示されている。各階のエレベーターホールにも季節感や生活感を考慮した取り組みがみられる。トイレや浴室も不快な音や光がないよう配慮されている。		
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	居室には利用者の使い慣れた調度品や馴染みの品じながもちこまれて、家庭的な雰囲気と従来からの生活の継続が確保されている。		