

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2770700801
法人名	(有)すずらん
事業所名	グループホーム花すいせん
訪問調査日	平成 20 年 8 月 6 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 22 日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクチブライフ・クラブ 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	2770700801
法人名	(有)すずらん
事業所名	グループホーム 花すいせん
所在地	河内長野市木戸西町1丁目9番51号 (電話)0721-56-1283

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8月6日	評価確定日	平成20年9月22日

## 【情報提供票より】 (平成20年6月1日記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	18人	常勤	4人, 非常勤 14人, 常勤換算 7.2

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	5 階建ての 1 階 ~ 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	1日1100 円	
敷 金	有( 円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 180,000 円)	有りの場合 償却の有無	○有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	300 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1000 円	

## (4)利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低 78 歳	最高 91 歳		

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	追矢クリニック・高安歯科医院・正登会寺元記念病院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは開設以来5年が経過し近年は職員の交代も無く運営は安定している。管理者、職員は利用者の特質をよく理解しているため利用者は穏やかに過ごされている。また経営者の方針で質の高いサービスを提供したいとの願いで職員の配置にゆとりがあり、それが利用者へ反映され良好なものとなっている。5階建てのマンションの一階部分を改修して出入りがしやすく前面が廊下で窓ガラスになっており、前のマンションの風景や外部の気配、人の動きが見渡せ生活感の漂うホームである。玄関周りには季節の植木鉢がおかれ散水時や買い物、朝夕の出会いなどで、挨拶が交わされている。マンションには看護師さん、美容師さんも住んでおられ、遊びに来て地域住民との交流も和やかに行われている。

## 【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)
	改善点として①理念の内容について②運営推進会議の開催について③利用明細などの定期的報告のシステム化について④災害対策について⑤献立内容の確認についてあげられていたが②③④については改善されている。①については地域密着型サービスとしての観点から検討される事を望みます。⑤については献立内容の確認が求められます。
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)
	自己評価について各項目ごとに職員が分担し、管理者を中心にチームワークがよくとれている。また「利用者のためによくしていこう」という意識を一人ひとりがもって、改善へ向けて取り組んでいる。
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)
	今年度は近隣のグループホームで合同会議を開催して利用者の代表、その家族の代表、地域住民の代表、グループホーム職員、市役所職員や地域包括支援センターの方々に出席していただき、当ホームの現状や進捗状況を報告し、意見や話し合いがもたれた。また参加者の協力のもと、討議された内容を運営に活かすべく日々取り組んでいる。
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)
	家族の訪問時に日々の暮らしぶりや健康状態を丁寧に伝え、1ヵ月に1度ホーム便りを発行すると共に一人ひとりに手書きの手紙を添えて1ヵ月間のようすをお知らせして不安を与えないよう配慮している。各種の行事の後には交流の場をもち、話しやすい雰囲気を作り意見や要望をお聞きし運営に反映させるよう取り組んでいる。
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)
	マンション住民の交流を始めとし買い物に行けば馴染みの店主や近隣の知り合いと出会い、地域の一大イベントでもある秋祭りに参加して、だんじりの見学を楽しみごとの一つにしている。また自治会長やマンションの家主、同じ自治会のグループホームとも連携をもち、交流を図っている。

## 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	理念に「入居者一人ひとりの人格を尊重し家族的な個別ケアを通じて入居者にごく当たり前の暮らしを続けていただく事を共通の目標といたします。」と掲げ家庭的な雰囲気の中で日常生活を楽しめるよう努めている。		
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	目に付きやすいホームの入り口に理念が掲示され、ミーティングや申し送りノート、日々のサービス提供場面における出来事を通してさりげない理念の意識づけがなされており管理者や職員は実践に向けて取り組んでいる。		
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	自治会長やホームの大家さんと連携があり、地域の一大イベントである秋祭りにはホーム前までだんじりが入り、引き回しを見学でき、休憩をしてもらうなどの配慮をしている。。地元の人々やボランティアの受け入れ、近隣のグループホームとも交流を深めている		
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	今回も自己評価を全職員で行い評価の意義や目的を検討しサービスの質の確保に反映されている。また前回評価も玄関入り口に掲示し外部評価の結果をふまえ、さらなる改善に向けて取り組んでいる。		
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	今年度は同じ地域のグループホームと合同会議を持ち地域住民、利用者の代表、家族の代表、市役所職員、地域包括支援センターの参加の下、年4回の開催を予定している。当ホームのリビングを提供して話し合いがもたれ家族にとっても意見交流の場となりサービスの質の向上に活かされている。		

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)
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	河内長野市全体のメンバーが参加するケアネットワーク会議や各部会に出席し、河内長野市や他事業所と交流を持ち連携を図っている。また実習生の受け入れも実施している。		
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	家族の訪問時には毎日の生活の様子や健康状態を伝え、毎月1回「花すいせん便り」を発行し個別に手書きの手紙も添えている。また全体のアルバムと一人ひとりの個人的なアルバムを作成し何時でも見れるよう支援している。		
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	クリスマス会や行事のあと家族と交流の場をもち話やすい環境作りをして意見交換を行い、家族の希望や要望などを聞き運営に反映させる様取り組んでいる。また意見袋も入り口に設置している。		
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	職員の移動はほとんどなく定着率は非常に高い。管理者の「スタッフが落ち着かないと利用者も落ち着かない。」というスタンスで利用者と職員の馴染みの関係を重視して離職に至らないよう努力されている。ここ数年入れ替わりも無く安定している。		
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	日常的に学ぶ事を推進し日々の小さな出来事もお互い教えあうよう工夫している。また常時ゆとりある人員配置をしているので事業所内外の研修も受けやすい。研修の報告も会議で全員に共有するようにしている。さらに資格取得にむけても支援をしている。		
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	河内長野市のグループホーム交流会が年3～4回開かれ毎回出席している。管理者だけでなく職員も交代で参加し交流の機会をもち情報交換によりサービスの質を高める取り組みをしている。		

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)
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	自宅から本人及び家族が直接見学に来られる場合や、他施設から移って来られる方など多種多様であるが、初回面接時に利用予定者のニーズや意向、家族の要望などよく聞き取り、ホームの雰囲気にも馴染んでもらって入居されるように努力している。		
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	介護するというよりも一緒に過ごし支えあうということを職員全員心がけている。日常生活をきっちり支えてあげ、生活リズムを作ってあげるよう努力している。個別ケアでは残存能力を発揮してもらえよう工夫している。もちろん、人生の先輩として色々教えてもらうこともある。		
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	よりよいケアのために、利用者本人の人生歴や性格、趣味などを知っておくことは重要と考える。そのためには、入居前に家族から「入居者(本人)状況報告書」を、他施設から入居される場合には「本人サマリー」を提出してもらっている。それ以上のことは、普段の会話から把握するようにしている。		
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	本人のニーズや家族の意向をよく知ったうえで、チーム全員でアイデアを出し合ったりして利用者本位のケアプランを作成している。もちろん、かかりつけ医の意見も尊重している。		
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	まず半月ごとにケアの有効性をチェックしている。そしてそれらを基にして3ヶ月ごとにケアプランの見直しを行っている。かかりつけ医とも相談し、大幅な見直しがあった場合は、家族にその旨連絡している。		

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)
<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	常に利用者の状態に合わせた勤務体制作りを行っている。現在1人入院されているが、お見舞いで励ましたり、入院先の病院から情報を聞くなどして、早期退院への支援を行っている。その他、認知症専門医の受診支援、訪問マッサージや訪問看護、訪問理美容師の利用など柔軟な支援を心がけている。		
<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	利用者ほぼ全員提携医療機関がかかりつけ医であり、週1回往診してもらっている。1人だけパーキンソン氏病をもっておられ、他医療機関を受診されていてホームとしても受診支援している。歯科医も月2回往診してもらっている。		
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	ホームで「看取り介護の指針」を作成し、色々なケースがあることを入居者本人や家族に理解してもらっている。、看取りの方法についても、個々になるべく早い時期に利用者本人、家族、かかりつけ医、ホーム側と方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	管理者の職員研修が徹底していて、利用者のプライバシー保護はよく守られている。トイレ誘導や失禁時の始末、利用者への呼びかけなど特に注意している。ケア記録などの個人記録もスタッフルームで保管し、利用者の目に触れることはない。		
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	各利用者には長年の生活リズムがあり、それを尊重し、とにかくその日の過ごし方については、利用者に決めてもらっている。昼寝をする方、散歩や買い物を好まれる方など様々である。		

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	献立については、利用者の要望をできるだけ取り上げている。食材の購入も利用者と一緒にしている。食事の準備や後片付けも職員と利用者が一緒に行っている。テーブルも3ヶ所に分け、それぞれ職員が付き、食事の遅い方や食べこぼしをする方にはうまくフォローしている。		
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	基本的には隔日入浴の支援を行っている。夜間を除いて特に時間は決めていない。失禁された時のシャワー浴は夜間でも行う。		
<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	利用者の生活歴を参考にして、残存能力を發揮してもらい、利用者にとって「私も役に立っている」と感じてもらえるような支援をしている。男性は鉄道模型作り、花作り、買物の荷物入れ、女性は編み物、花の手入れ、おやつ作りなどがある。		
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	日常的な外出支援は、気晴らしや近隣への挨拶、季節感を感じてもらうなど大切な支援ととらまえている。散歩、買物、喫茶店でのくつろぎ、戸外でのおやつ会、季節ごとのお花見などがある。		
<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	帰宅願望の強い方や徘徊癖のある方がいない限り、玄関はできるだけ開錠し、見守りケアを心がけている。職員の多忙な時間帯もあり、念のためセンサーは設置している。		
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	消防署立会いのもと、年1回避難訓練を実施し、職員も初期消火方法は会得している。このホーム自体5階建てマンションの1階であり、大家さんとも相談し、緊急時にはマンションの住民や近隣の住民の援助も得られるよう話し合っている。		

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)
(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	毎食の摂取量や大まかな水分摂取量は、個々に把握している。栄養バランスについても、カロリー計算を行ったり、持病をもっている方にはそれ用の食事を準備しているが、専門家に意見を求めることも望まれる。	○	高齢者にとって栄養バランスは非常に大切と考えられる。1週間の献立表あるいは過去の献立について、栄養バランスを1度専門家(栄養士、保健所など)にチェックしていただけたらいかがであろうか。
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	食堂の壁などを利用して、利用者の作品や絵などを展示し、季節感を出す工夫をされている。緑の確保も充分である。仲のよいもの同士、あるいは軽い昼寝用のソファの設置もあり、いわゆるコミュニケーションスペースについても充分とてある。		
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	何よりも入室間違いを防ぐよう、利用者の目線に合わせた自分の写真つきの大きな表札はよいと思える。居室についてもホームからの提供は、ベッド、ダンス、エアコン、カーテン、照明器具など基本的なものだけで、あとは使い慣れた家具や日用品を持ち込み、落ち着いた生活をされている。		