

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 | 2770600415 |
| 法人名 | メディカル・ケア・サービス関西株式会社 |
| 事業所名 | 愛の家グループホームいけうら |
| 訪問調査日 | 平成 20 年 8 月 20 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

【評価実施概要】

| | |
|-------|---------------------------------------|
| 事業所番号 | 2770600415 |
| 法人名 | メディカル・ケア・サービス関西株式会社 |
| 事業所名 | 愛の家グループホームいけうら |
| 所在地 | 大阪府泉大津市池浦町4-7-18 (電話) 0725-20-0660 |

| | |
|-------|----------------------------|
| 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 | H20年8月20日 |
| 評価確定日 | H20年9月22日 |

【情報提供票より】20年5月5日事業所記入)

(1) 組織概要

| | |
|--------|-----------------|
| 開設年月日 | 平成 15 年 9 月 1 日 |
| ユニット数 | 3 ユニット |
| 職員数 | 23人 |
| 利用定員数計 | 27人 |
| 常勤 | 18人 |
| 非常勤 | 5人 |
| 常勤換算 | 18人 |

(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) | 77,000 円 | その他の経費(月額) | 21,000 円 | |
| 敷 金 | 有(円) | ○ 無 | | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 有(300,000 円) 無 | 有りの場合 償却の有無 | 有 | |
| 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 900 円 | | | |

(4) 利用者の概要(7月15日現在)

| | | | | | |
|-------|-----------|------|------|----|------|
| 利用者人数 | 25 名 | 男性 | 7 名 | 女性 | 18 名 |
| 要介護1 | 3 名 | 要介護2 | 7 名 | | |
| 要介護3 | 8 名 | 要介護4 | 4 名 | | |
| 要介護5 | 3 名 | 要支援2 | | | |
| 年齢 | 平均 83.8 歳 | 最低 | 73 歳 | 最高 | 96 歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|-----------------------------|
| 協力医療機関名 | 医療法人深谷医院 深谷医院、医療法人清新会 ヒグチ歯科 |
|---------|-----------------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

泉大津市には、グループホームは同法人経営の「愛の家グループホームあびこ」との2件しかなく、地域の協力を苦勞している。が、開設以来5年たち徐々に努力が実ってきている。『ひとりひとりの人生に必要な「居場所」であること』を経営方針にし、その人らしいシルバーライフのサポートに心を込めてなされている。昨年は職員の多くの異動があったが、そのことも真摯に受け止め、法人全体での職員へアンケートを実施して、実態の把握に努めている。常に改善への努力を惜しまない姿勢は、更なるサービスの充実が期待できる。

【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) |
| | 1運営推進会議を活かした取り組み。2鍵をかけないケアの実践。が前回の主な改善課題。1は2ヵ月に一回開催内容も充実したが、地域住民の参加が実現できていない。更なる呼びかけを期待したい。2は交通量の激しい道路に面し止むを得ないが、内部のドアだけでも時間を決めての開放を期待したい。 |
| 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) |
| | 今回の評価はユニットリーダーを中心に職員全員で取り組んだので、気づきや改善点がしっかり表されて、次への発展にも繋がっている。 |
| 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) |
| | 運営推進会議に市の介護保険課、地域包括支援センター、社会福祉協議会から出席、ホームからの報告スタッフの動向、行事ボランティアの訪問、事故ヒヤリハット等の議題で開かれているが、地域住民の代表の民生委員、町内会、地域ボランティアの参加がない。今後は議題に地域の力が事業所に必要な事が入るよう期待したい。 |
| 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) |
| | 毎月のお誕生会へ家族を招待、毎月のホーム便りと金銭出納簿の送付などで家族と職員のコミュニケーションが計られ、家族の意見、苦情、不安にすばやく対応。本部へ報告し助言をうけ、解決されるよう取り組んでいる。 |
| 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) |
| | 地域のボランティアを受け入れ交流している。また町内会にも入り、行事に招待されるように働きかけている。ホームでの認知症相談会の開催、小学校への交流の申込など、積極的に取り組んでいる。 |

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) |
|-----------------------|----|---|--|------|---|
| 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 | 1、その人らしい快適で穏やかなシルバーライフを常にサポートします。1、心をこめた親切なサービスに努めその心を磨き続けます。1、さまざまな機会を通じて、地域の人々とのふれ合いを大切にします。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に心がける理念である。 | | |
| 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 | 毎朝の職員引継ぎ時に唱和、IDカードの裏面や各ユニット入口に掲示し、管理者、職員で共有し、常に実践に取り組んでいる。 | | |
| 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 | 認知症相談会、ボランティアの和太鼓の催し物など、ホームの前で開催したが、大勢の参加を願い事前にちらしをつくり、地域の人達に参加を呼びかけた。地域の小学校にも運動会への参加など働きかけていて、地域との交流に努めている。 | | |
| 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 | 今回の評価は各ユニットのリーダーがスタッフと相談、それを管理者がまとめた。また外部評価を次への改善材料として、目標をたて、運営者、管理者、職員全員で取り組んでいる。 | | |
| 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 | 運営推進会議は2ヵ月に一度開かれている。市の介護保険課、地域包括支援センター、社会福祉協議会から出席。地域住民の代表としての民生委員および地域ボランティアの参加を試みているが実現されていない。 | ○ | 運営推進会議は地域住民との意見交換も行なわれ、事業者と地域での支えあいが推進されるようにし、多様な地域との交流が実現することを期待したい。 |

| 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 | 介護相談員を受け入れ、その研修をも受け入れている。判らないことや困ったことがある時は、行政に相談に行ったりし、市町村とともにサービスの質の向上に努めている。 | | |
| 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 | 毎月一回ホーム便り（こいぶみ）、行事写真、金銭出納状況を郵送し、利用者の暮らしぶりが家族に伝わるようにしている。体調に変化のあった時は、直ぐに連絡・報告している。 | | |
| 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 | 家族に年一回無記名のアンケートをとり、意見不満の把握に努めている。相談苦情窓口の一覧は掲示し、苦情があった時は、本部と連絡をとり相談し解決を図っている。又、全職員に伝え改善に努力している。 | | |
| 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 | 職員の離職は減り、落ち着いてきた。法人として重く取り上げ、全国の職員2,000人のアンケートを無記名で実施した。馴染みの職員による支援が受けられるよう努力している。ユニット間のスタッフが交流し馴染みの関係作りに努め、異動による利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。 | | |
| 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 | 法人での関西地区全体のユニットリーダー研修が2・3ヵ月に一回あり、リーダーから全職員に伝わるようにしている。 | | |
| 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 | 市内には、同一法人のグループホームしかなく、このホームとは情報交換、勉強会などの交流をしている。また隣の地域のグループホームと、相互見学、情報交換を図っている。これから、更に交流が深められるよう取り組む予定。 | | |

| 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 | 体験入所、見学等をして本人の意思を尊重している。入所されてからも、職員が他の利用者に馴染めるよう配慮し、又家族とも相談しながら、サービスを工夫している。 | | |
| 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 | 本人の意思を尊重し今までの生活が、ホームでの生活で生かせるように支援されている。(洗濯物をたたむ、掃除をする、野菜を育てるなど) 職員と一緒に過ごす家族のような関係で接し、喜怒哀楽を共にしている。 | | |
| 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 | 一人ひとりとのコミュニケーションをよくし、本人の希望や意向の把握に努めているが、困難な場合には、これまでの生活歴を参考にしたり、家族の意見をよく聞き、本人の納得いく対応を職員を中心に検討している。 | | |
| 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 | ケアカンファレンスは毎週実施、現場職員の意見を取り入れ、ケアの見直しをしている。定期的に「サービス計画の実施状況の総括・評価」をモニタリングで行い、本人、家族の意向、意見もよく聞き内容に反映させ、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 | 介護計画は3ヵ月に一回見直しているが、急な変化が生じた時、随時ケアプランの変更を行っている。本人、家族、医療機関などの意見、要望を取り入れ計画を作成している。 | | |

| 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) |
|---|----|---|---|------|-----------------------------------|
| 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 | かかりつけ医への受診、買物、お墓参り、近隣への訪問など、利用者、家族の希望に添えるよう柔軟に対応している。 | | |
| 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 | 殆んどの入居者が提携医療機関を利用している。馴染みのかかりつけ医への受診は、家族と同行して通院介助を行なっている。内科以外の受診、家族の都合が付かない場合は職員が同行している。提携医療機関から、2週間に一度往診に来てもらっている。 | | |
| 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 | 利用者が医療行為が必要になった時の対応の備えを検討し、「重度化した場合における医療体制指針」を作り、家族に手渡し了解をえてサインをもらっている。早期に本人や家族、かかりつけ医、職員で、話し合い、方針を検討している。 | | |
| 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 | 各フロアに「個人情報の取扱いに関する規則」を掲示し研修も行ない、取扱いに注意している。利用者への言葉や声かけは特に注意し、人格を傷つけないように努めている。 | | |
| 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 | 大まかな日課は決まっているが、一人ひとりの生活リズムが崩れないように配慮している。起床時間、入浴時間は希望に沿って、その人らしい過ごし方が出来るように支援している。 | | |

| 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) |
|--------------------------------------|----|---|---|------|---|
| (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 | 本部で管理栄養士が献立を作成、食材の買出し調理は事業所の厨房で行なっている。入居者の希望を取り入れた昼食、おやつ作りなど、一週間に一回程度実施、又お寿司の出前、外食等もあり楽しみも心がけ、食事用意、片付けは、出来る人が参加して力を出している。 | | |
| 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 | お風呂は毎日沸かしていて、利用者の希望に沿うようにしているが、概ね週3回となっている。風呂嫌いの方には、職員の言葉がけやテクニックで、切り抜けている。浴室には窓があり、ゆったりしていて、楽しめる支援がなされている。 | | |
| 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 | 話し相手が一番好まれるが、野菜の栽培、ビデオ鑑賞、新聞・本の購読、塗り絵、詩吟のグループへの参加など、それぞれの経験ともてる力が発揮できるように支援されている。また掃除、洗濯物たたみなどの役割を活かしながら喜びのある日々が過ごせるよう支援されている。 | | |
| 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 | 近隣への散歩、買物、散髪、図書館へ本を借りに行ったり、公民館での詩吟の会へ参加など、一人ひとりの希望に沿うよう支援されている。 | | |
| (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 | 1階の玄関は交通量の激しい玄関に面しており、施錠されている。またユニット間のドアも施錠されている。外出したような様子が見られると、さりげなく声かけし外出のサポートをして努力し、午後の時間だけでも、ユニット間のドアは開放したいと計画している。 | ○ | 利用者の圧迫感を少しでも取り除くよう、時間を決めて開放する取り組みが実施されるのを期待したい。 |
| 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 | 防災マニュアルはあり、消防署の立会いで利用者と共に、通報訓練、消火器の使い方、避難経路の確認などの訓練を実施していて、職員間の協力体制は出来ている。地域の協力が得られるよう呼びかけている。 | | |

| 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 | ケア日報にバイタルチェック、食事量、水分量、排泄状態など、個人別に記録され個人の状態が確認されている。栄養バランスは本部の管理栄養士が管理している。利用者の摂取状態により、ミキサー食や、キザミ食にして、その人にあった工夫をし丁寧に対応している。 | | |
| 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 | 共用の空間はゆったりとし大きな窓で明るい。廊下の隅にはベンチが作られ、寛げる様工夫されている。居室には大きな表札が掲げられ、トイレ浴室の表示も大きく判り易い。廊下の壁には季節を感じる飾り物、懐かしい抒情歌が大きく書かれたり、居心地よく過ごせる工夫がされている。 | | |
| 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、使い慣れた家具(ベッド、机、イス、箆笥など)が持ち込まれ、家族の写真、馴染みの飾り物等が飾られている。入口には好みの暖簾がかかっていて、居心地良く暮らす工夫がなされている。 | | |