

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2772001869
法人名	みとうメディカル株式会社
事業所名	みとうグループホーム長居
訪問調査日	平成 20 年 8 月 21 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

作成日平成20年8月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772001869
法人名	みとうメディカル株式会社
事業所名	みとうグループホーム長居
所在地	大阪市住吉区长居西3丁目6-21 (電話) 06-6699-0404

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年8月21日	評価確定日	平成20年9月22日

【情報提供票より】(20年7月30日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17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	15人	常勤	12人, 非常勤 3人, 常勤換算 14.2人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建ての	2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)	48,000~60,000 円	その他の経費(月額)	32,100 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 1,500 円			

### (4) 利用者の概要(7月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	70 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	(医)あびこ病院 (医)河野クリニック (医)小林デンタルクリニック他2
---------	--------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、大阪市内で薬局、鍼灸接骨院、居宅介護支援、訪問介護、通所介護、福祉用具販売、介護タクシー等々の事業を多角的に運営展開する、みとうメディカル株式会社である。ホームは、平成17年11月、2ユニットで開設された。1階には、介護センターが在り、デイサービスが実施されている。地下鉄御堂筋線又はJR「長居駅」から徒歩10分、ホームの近隣周辺には、公園、スポーツ競技場、病院、幼稚園、小学校、商店、コンビニ等々が在り、ホームの屋上には、屋上庭園があり、野菜や花の栽培がされている。利用者は従来の日常生活の継続性と四季折々の季節感を味わいながらの暮らしが可能である。ホームの理念は「地域に愛され信頼されるホームをめざします」「家庭的な環境の下で尊厳のあるその人らしい生活を目指します」として、これらの理念の具体化の為に、運営者・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職員の異動等による影響への配慮②介護計画の見直しの工夫③役割・楽しみごと、気晴らしの支援の工夫④鍵をかけないケアの実践、の4点が課題とされた。①は、異動や退職時には余裕のある人員配置で対応②は、独自のモニタリングシートとサービス内容項目別ケア実行表を作成した③は、センター方式シートで、家族から利用者の各種の情報を得て記録化した④は、利用者が出入りの希望時には即応体制が取られた。
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18年12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、自己評価、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、利用者代表、家族代表、地域住民代表、地域包括支援センター職員、区在宅サービスステーション施設長及び事業所の運営者・管理者・リーダー等々の参加で、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、「意見箱」「苦情相談連絡先」も玄関に設置されている。
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)
	定期的に、利用者と共に近隣のふれあい喫茶、地域ネットワーク食事会へ参加、地域のお店への買い物、近隣住民のお宅に遊びに行く等々での、利用者地域住民とのふれ合いや交流がある。また、地域での行事や催事へも積極的に参加がされている。また、1階の介護センターのデイサービス事業所では、ボランティアによる各種カルチャースクールを開講して、地域の住民との交流が図られている。

## 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	ホームの理念は「地域に愛され信頼されるホームをめざします」「家庭的な環境の下で尊厳のあるその人らしい生活をめざします」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	理念をホームの見え易い処に掲示している。毎日の朝礼時、夕礼時や毎月の職員会議等で日頃から全職員が理念の共有を図り、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	定期的に、利用者と共にふれあい喫茶、地域ネットワーク食事会への参加、地域のお店への買い物、近隣住民のお宅に遊びに行く等々での、ふれ合いや交流がある。また、1階の介護センターのデイサービス事業所では、ボランティアによる各種カルチャースクールを開講している。		
mo					
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んでいた。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、運営推進会議や家族へも公表している。		
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18年12月に設置された。2ヶ月に1回開催している。会議では、ホームビデオを使用して利用者の普段の様子を見て頂き、ホームの活動内容や行事予定、事故報告等が報告されている。		

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	運営推進会議以外での、市の担当職員との行き来やコミュニケーションの機会は不十分であり、今後の課題とされる。	○	今後は、市担当者との往来を深め、情報交換やコミュニケーションを図り連携を強化して行くこと、また、介護相談員の派遣等の受け入れも検討課題とし期待される。
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	家族の面会時に、利用者のホームでの暮らしの様子や健康状態をまとめて報告している。金銭出納の確認もされている。「みとうホーム便り」(写真付き)を発行して、行事や生活状況を報告している。利用者の状況により、電話連絡もされている。また、面会時には、介護経過記録等も閲覧可能である。		
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、玄関に「意見箱」や「苦情相談の連絡先」も設置して、家族等の意見を受け入れている。		
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	職員の異動、退職時には時間をかけて、引き継ぎに余裕のある人員配置を行なう努力が成されている。また、職員の異動時には、家族の面会時に紹介を行い、1階玄関に職員の紹介の「お知らせ」を掲示している。		
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	新任職員のOJT(職場内研修)を時間をかけて取り組んでいる。現任職員の社内外研修も計画が立てられて職員の参加がある。研修に参加後は、全体会議で研修報告を行ない、研修ファイルを作成して、常時閲覧出来る様にしている。		
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	運営者はこの地域の認定審査会の委員であり、事業所も社会福祉協議会の老人施設部会・グループホーム協議会・グループホームネットワークにも参加しており、サービスの質の向上に向けた取り組みがある。		

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)
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	利用者の体験入居を設けている。また、家族だけでなく、利用者が十分納得する説明を行ない、必ず利用者本人や家族がホームを体験・見学して、利用者と家族が安心納得した上でサービスを利用する関係作りが成されている。入居後も環境変化に戸惑われる事の無いように、出来るだけ馴染みの物を持参してもらい、家族も宿泊している。		
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	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	家族からの情報や利用者からの聞き取り等で、センター方式シート(入居者情報・生活歴の記録等)の記入により、個別情報が収集された、介護計画担当者ファイルを基に、定期的にケア会議を開き、情報の共有を図りながら、日常的に利用者本位で検討がされている。		
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	センター方式シート(基本・暮らし・心身・焦点等の情報)、事前評価シート(独自)、健康管理表、業務日誌、面談等により個別ケア情報を収集し、これを基にケア会議が毎月実施され、状況に合わせて担当者会議を開催して、利用者本位の介護計画を作成している。家族の署名捺印と書類交付もされている。		
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。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。また、独自の、モニタリングシート(援助内容の評価)を作成して、サービス内容項目別ケア実行表により介護計画の見直しがされている。見直した計画書には、家族の署名捺印と書類交付もある。		

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>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	事業所では、介護保険サービスの「医療連携体制加算」「24時間健康管理・医療活用の強化」と自主サービスの「外出の支援」「移送サービス」「外泊支援」が実施されている。		
<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	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	契約時から、重度化や終末期に向けた、主治医・家族・利用者・職員の全員で話し合い、方針を共有している。また、話し合いの後には、書面にまとめて再確認できるようにしている。状況が変わる都度話し合い、今後の支援について検討・準備が行なえる様取り組んでいる。		
<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	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っている。また、同意書もある。		
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)
<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	献立表は利用者と話し合いながら季節の旬の物を取り入れて作成している。食に関する会議は、コラボレーション(協働)ファイルに基づき運営している。体調変化や好みに合わせた献立も調整されている。食事は、調理、盛り付け、後片付けも職員と共に行っている。調理師も配置されている。		
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	入浴は、一人ひとりの生活習慣や希望に合わせた支援がされている。また、季節に応じてゆず湯や菖蒲湯などが提供されている。入浴を好まない利用者には、声掛け、手順の統一、浴室に好きな音楽を流す等々の配慮をして、利用者が楽しく、気持ちよく入浴できる配慮がされている。		
<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	一人ひとりの生活歴に合わせた外出や楽しみごとが継続して行なえる支援がされている。具体的には、近所の家で水墨画を習う、馴染みのカラオケ喫茶を楽しむ、スーパー、八百屋への買い物、園芸活動等々、毎日の生活の中でそれぞれの役割を持って、張り合いや喜びが持てる支援が工夫されている。		
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	希望があればいつでも戸外に出られる支援がされている。外出が困難な場合は、テラスや屋上庭園での外気浴を楽しむ支援がされている。		
<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	管理者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害は理解している。玄関には利用者の安全のため施錠をしているが、利用者が戸外へ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	年に2回、昼夜を想定して消防署の指導で訓練が行なわれている。その際は、地域の方々にも参加を呼びかけて一緒に訓練を行なっている。また、区の危機管理室による地震対策研修会を開催して、備蓄品の指導を受けて備えている。		

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	個別の健康管理表(食事量・水分量の合計を記入)、献立表に個別対応項目を入れて全体を把握している。献立は1週間の献立表を利用者に希望をたずねて、栄養バランスを考えながら、食に関する会議を担当職員で定期的・随時に行ない、書面で情報提供をしている。		
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	玄関の花壇、風呂場からの坪庭、リビングにはソファアが置かれて、くつろげる配慮がある。広くゆったりとした食堂のテーブル、ベランダには季節の草花を育てている。廊下にも長椅子を置き休む場所を確保している。共用空間は明るく、清潔感があり、音や臭いにも配慮された、五感で感じる生活を大切に考えられている。		
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・冷蔵庫・椅子・ソファア・家族の写真等々が置かれて、清潔に保たれている。各部屋のクロスを洋風・和風にして個性をだしている。また、各部屋には洗面所も設置してある。各部屋にはナースコールもある。家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。		