

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	2770600423
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あびこ
訪問調査日	平成 20 年 8 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 22 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	2770600423
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あびこ
所在地	大阪府泉大津市我孫子150 (電話) 0725-21-7150

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	平成20年8月22日	評価確定日	平成20年9月22日

情報提供票より【20年 8月 5日事業所記入】

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 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 14.1 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)	77,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	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(8月 5日現在)

利用者人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.4 歳	最低	76 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	深谷医院	ヒグチ歯科	三田歯科
---------	------	-------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

経営母体であるメディカル・ケア・サービス(株)については、本部がさいたま市にあり、来月から丁度100棟のグループホームを開業を中心として経営される予定である。その他有料老人ホームやケアプランセンターなど多数の介護事業を展開されていて、介護についてのノウハウは充分持っておられ、当ホームもそのうちの一つである。昨年あたり離職者が多く利用者や家族からの不安もあったようであるが、全職員についてアンケートをとったり、公正なコンピテンシー評価を行ったりして、向上心を持って働き続けるための取り組みを積極的に行い、現在は職員の定着率も高い。開設されて5年半がたつが、共用空間は広く清潔に保たれている。何よりも良いことは、ケアするばかりでなく、ホームページにも書かれている通り、利用者自身が「必要とされている」と感じるような居場所作りを心がけていることである。

【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)
	<p>前回評価の改善点として、①運営推進会議を活かした取り組みと②職員を育てる取り組みについての2点が指摘されていた。①については定期的に開かれるようになっていたが、残念ながら地域住民の参加は得られていなかった。今後努力するとのことであった。②についても全職員の外部研修受講の体制ができていなかった。早急に受講体制の確立が望まれる。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回の自己評価についても、ホーム長のみならず各ユニット会議で職員全員の意見を聞き、まとめて改善点などを見出し出した。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、すでに2ヶ月に1度開かれているが、出席者については行政関係、利用者の家族およびホーム側の職員のみであり、もっともホームの運営に理解かつ援助して欲しい肝心の地域住民の代表の出席が得られていない。もちろん現在の出席者からいただく貴重な意見はホームのサービスの質の向上の参考になっている。しかし、もっと幅広く意見をいただくためには、早急に地域住民の会議への出席が望まれる。</p>
	<p>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)</p> <p>家族会は結成されていないが、家族の来訪時意見、苦情、不安など率直に言いやすい雰囲気作りを努めている。又、年1回無記名で家族にホームのサービスについてのアンケートを実施しており、色々いただく要望などについては、ホームの運営の参考になっている。</p>
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	<p>地域自治会には加入しており、納涼祭などイベントには参加している。散歩時には近隣の住民と明るく挨拶は出来ている。又、ホーム側も地域住民のために「認知症相談会」を開き、地域にとけ込めるよう努力している。</p>

2. 調査報告書

(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	愛の家グループホームの運営理念として、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。②心を込めた親切なサービスに努め、その心を磨き続けます。③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。とあり、地域密着性を感じる。		
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	職員のIDカードに理念が書き込まれてあり、常に意識している。又、各フロアーにも掲示されており、利用者や家族にも理解してもらっている。		
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	地域自治会にも加入しており、納涼祭などにも参加している。散歩時には、近隣の住民には明るく挨拶出来ている。ホームで「認知症相談会」を開催するなどして、極力地域との接点を作るよう努力している。		
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	自己評価については、ホーム長など管理職だけでなく各ユニット会議を通じて職員全員で検討し、改善点を見出すよう努力している。外部評価の結果についても、全員で回覧するなどして徹底している。		
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	運営推進会議については、2ヶ月に1度開かれている。しかし、出席者については、行政関係、利用者の家族およびホーム側のみであり、肝心の地域住民代表者の出席はまだ無い。	○	近隣の地域住民にこのホームの運営について理解してもらうことは非常に重要であり、今後、行政の援助などを得ながら、地域老人会、婦人会、民生委員などの出席依頼をねばり強く続けていただきたい。

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	市の健康福祉部とは密接に連絡を取り合い、ホームの現状を報告しつつ、色々な相談ごとにのってもらっている。又、2ヶ月に1度開かれる包括支援センターのケアマネ連絡会には毎回出席し、他ホームの情報や色々な事例について紹介してもらったりしている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪時には、必ず利用者の現状を報告している。その他全家族には、ホーム便り「ひだまり」を毎月送付し、ホームの生活状況を紹介しつつ、各個人ごとに担当ヘルパーのコメントを入れている。必要な方には、家族から現金を預かり、金銭管理を行っている。		
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	家族会は特に作っていないが、家族の来訪時には意見や要望をはじめ何でも気軽に言っていただくような雰囲気作りを心がけている。又、年1回全家族にアンケートを実施し、無記名で色々意見や要望を記入してもらい、運営の参考にしてている。		
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	職員の異動率は昨年に比べてやや高いが、利用者や家族に不安を与えないよう、引継ぎなどに時間をかけて丁寧に行い、今のところ問題は無い。		
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	現在、法人内でのリーダー研修は2ヶ月に1度実施している。その他外部研修も受けているが、職員全員のものにはなっていない。	○	職員を育てる取組みについては、どのホームも職務に多忙でなかなか困難なことは判るが、工夫して職員全員が色々な研修を受講できるような体制作りを作られることが期待される。
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	現在、同市内のグループホームについては、同じ法人の経営になるホームと計2棟しかなく、同業者との交流については色々工夫している。例えば、他市町の事業者と声をかけ、情報交換や相互の実務研修を行い、お互いに刺激し合いサービスの質の向上に役立てている。		

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、場の雰囲気に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	入居前にこのホームの雰囲気に馴れてもらい、納得して入居してもらえるよう工夫している。そのためには、初回アセスメント時本人や家族から生活歴や性格、要望などできるだけ詳細に把握できるようにしている。何度か面談するうちに職員と顔なじみになってもらい、不安を取り除く工夫をしている。		
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	介護するというだけでなく、一緒に生活するという雰囲気作りを職員全体で作出すようにしている。利用者は人生の大先輩であり、食事の味見や包丁さばき、洗濯物のたたみ方、昔の出来事や唱歌などを教えてもらったりしている。		
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	自分自身がユニークな存在であると感じて頂けるように、人生の先輩に対して尊ぶ姿勢をもって日常接している。表情等からその真意を図りながら、気持ちをそらせたり、物事をやり遂げられるように手伝ったり、自信をもってもらえるように支援している。		
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	定期的にカンファレンスを開催し、現場職員の情報、意見を取り入れて、介護計画の内容をチェックしている。本人がより良く暮らすためのケアのあり方について、本人、家族の気づき、意見、意向を出し合い、計画に反映させている。		
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ヶ月に一回の評価、見直しを行っているが、月に一回程度は、新鮮な目で本人、家族の意向や状況を把握している。日常生活での急変時にも臨機応変に対応できるように努めている。		

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)
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	急な受診は勿論だが、それ以外でも本人や家族からの要望に応えられるような対応を常に心がけている。常日頃から、Drと連絡を密にし、利用者の問題点、悩み等を相談し、助言を頂き、利用者の精神面での負担の軽減に努めている。		
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	事業所の提携医療機関以外にも、入居前に本人のかかりつけ医との継続医療受診の支援を家族と協力して、通院介助を行っている。また提携医療機関の医師にかかりつけ医になってもらい、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	利用者が医療的ニーズを必要とするようになった場合に、適切な対応がとれる等の体制を整備し、「重度化した場合における医療体制指針」を定めている。本人、家族の意思も踏まえながら職員間での話し合う機会を設け、今後の方針としてどう行っていくかできるだけ早い機会に話し合っている。		
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	本人を傷付けてしまわないような、目立たず、さりげない言葉かけの配慮など、各ユニット会議で職員の意識向上を図っている。個人情報の取り扱いについても、各フロアに「個人情報の取り扱いに関する規則」を配布している。		
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	日常生活での対応が、利用者の自尊心と人生の質を左右する重要な意味を持つと理解し、個人のペースを守りながら、共同生活との調和に工夫をしている。起床時間、入浴時間等は利用者の希望に即応しながら、今日という日を心行くまで楽しんでもらうように意を用いている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の個々の好みを考慮し、メディカル・ケア・サービスの管理栄養士が作成した献立を関西風にアレンジし、ホームのメニューは3名の主に調理担当者が、月2回の調理会議を経て作成している。食事作りは日常生活の一部になっており、調理、盛り付け、後片付けは、楽しい雰囲気の中で行っている。		
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	基本的には週3回を入浴日と設定している、入浴日以外でも希望があれば自由に入浴が出来る。入浴を拒む利用者に対しては、言葉がけの工夫や、チームプレイで安心感、くつろぎだ気分を味わってもらい、職員で工夫し、努力している。		
(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	やはり1対1での話し相手をするのが一番喜ばれる。全員で歌を唄ったり、玄関の花の水遣り、食器洗い、また、パッチワーク、ちぎり絵の作品の展示会等、さまざまな経験や知恵が発揮出来よう、支援している。		
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	天候がよければ、近くの公園へ散歩や買い物の外出が出来る様に努め、利用者の気分転換、社会との触れ合い、地域の中に住んでいるという実感を味わい、体験していただき居心地のよさに繋がる機会としている。		
(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階の別会社のディセンターとの関連もあり、玄関は安全、防犯のために施錠されている。利用者が散歩、買い物へと外へ行きたがって居る時は、さりげなく見守りながら、一緒についていくように心がけている。		
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	災害時の対応マニュアルを整備し、年2回、消防署の協力を得て、避難経路の確認、消火器の使い方等の消防訓練を実施している。また、近隣の方への協力の声かけ、職員間の協力体制がしっかりとされている。		

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)
(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	食事、水分の摂取状況は、毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況把握している。本部の管理栄養士が栄養のバランス、カロリーを考慮し、それに基づいてホームの調理担当者が利用者の好みを取り入れ、食材を発注し、調理している。また水分は1日1,200~1,300mlとし、1日6回に分けて配茶している。		
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	居間兼食堂は広く、季節に合った折り紙、花見等の行事の写真は家庭的な雰囲気、季節感を漂わせている。各廊下の端にベンチがあり居間にはソファが設置され、木製の家具の配置により、心地よく過ごせる空間となっている。		
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	その人らしい馴染みの写真、思い出深い手工芸品、テレビ、使い慣れた日用品を活かし、その人らしく過ごされている。各居室の入り口には、表札、暖簾、顔写真等が貼られており、個性を感じさせている。また居室は希望により、畳部屋も用意できるよう支援している。		

2770600423

2770600423