

# 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	2775900604
法人名	社会福祉法人 健成会
事業所名	グループホーム しらなみ
訪問調査日	平成20年7月30日
評価確定日	平成20年9月26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	2775900604
法人名	社会福祉法人 健成会
事業所名	グループホーム しらなみ
所在地	大阪市住之江区南港中3-3-43 (電話)06-6569-6060

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30日	評価確定日	平成20年9月26日

## 【情報提供票より】(平成20年7月1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成14年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	15 人	常勤 7 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 4.4人	

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての	階 ~	1 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	16,000~19,000 円	
敷 金	有( 円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○ 有 (10000 円) 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 1,500 円			

### (4)利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	0 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.4 歳	最低	77 歳	最高	95 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	南港病院 ・ 河野歯科医院
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

総合病院を法人の母体として、地域における医療・介護の連携と発展を目指して、併設の居宅介護支援事業所、通所介護、生活支援ハウスとともに、設立されている。開設から6年を経過し、蓄積された実践経験をもとに、認知症が進行しても、その人らしく過ごせる支援が進められている。ホームは閑静な環境の一角にあり、地域との交流も積極的に行われている。こうしたケアの取り組みの中で穏やかな暮らしが保持されている。利用者の高齢化も進行し、ホームでのターミナルケアも志向されている。今後とも地域密着型サービスとして、利用者主体の認知症ケアの新たな進展を取り入れるなど、運営者、職員が一体となった取り組みが期待される。

重点項目	<p>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)</p> <p>前回評価での改善課題は①事業所独自の理念の構築、②運営推進会議の開催頻度および内容の充実、③行政担当者との連携強化、④介護計画見直しの期間についてであった。①は事業所独自の理念が作成された。③は市内同業者の世話人をしており行政との関わりもあり情報収集に努めている。②、④については課題が残されている。</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>① 管理者はサービス評価の意義や目的を職員に伝えて、今回の評価に臨んでいるが、自己評価の取り組みは主に管理者が中心になり点検、作成に取り組んでいる。</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)</p> <p>運営推進会議ではホームの状況報告、行事計画、家族の要望・意見交換などが行われ事業所、本人、家族、地域連携の場となっている。会議での提案意見を活かして、認知症への啓蒙・啓発を一般向けに行う、アンケート活動の取り組みも検討されている。今後、さらに運営推進会議の開催頻度及び内容の充実をはかり、質の向上に取り組むと考えている。</p>
重点項目③	<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>苦情、相談受付窓口は重要事項説明書に明記し、担当者を設置している。家族会や運営推進会議での家族の意見、要望や、随時の家族訪問等からの相談、提案等は、毎月の定例会議等で話し合い、対応策を検討し結果を毎月の「便り」郵送や、個別の連絡や報告が行われている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町会や地域の各種行事への参加と、施設での行事への地域からの参加や、ボランティアの日常的な支援・交流がある。また、保育園・幼稚園・小中学校の行事への参加と、地域の子供たちのホームへの訪問などの取り組みがある。認知症や介護予防の講習会を地域行事の際に実施するなど、地域に根ざした双方向の連携や交流なども行われている。</p>

## 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	管理者と職員はこれまでの理念を見直して「私達はみなさまの人生の歴史を大切に、これからを共に歩んでいくグループホームにします」と毎朝朝礼で唱和している。新しい地域密着型サービスの意義を確認し合い、社会資源を活用し、地域の一員としての生活を送れるように支援している。		
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	ホーム入り口壁面に理念を掲示するとともに、毎月の定例会議でも話し合って共有をはかっている。		
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	地域の一員として、町会の各種行事への参加や保育園・幼稚園・小中学校の行事への参加と訪問受け入れや地元住民の協力による園芸・植栽の手入れなど、地域の人達との着実な交流が根付いている。認知症や介護予防についての講習を行うなど、地域への啓発活動も取り組まれている。		
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	サービス評価の意義や目的は、職員に伝えて取り組んでいるが、今回は、管理者が主に自己評価を実施している。外部評価の結果は、全職員に全体会議で報告され、サービスの向上に向けての検討を行っている。		
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、地域包括支援センター職員、町会役員、家族代表、等の参加により、昨年度は2回開催されている。日常のケア状況、行事他、サービスの取り組みや、評価結果の報告と、意見交換の話し合いを行い、サービスの質の向上を図っているが、開催頻度が足りない。	○	運営推進会議での提案意見を受けて、一般住民を対象に認知症ケアの啓発にむけてアンケートを計画するなど、有意義な会議となっているが、運営基準で規定されている、2ヶ月に1回以上の開催に向けての、開催頻度を増やしていく積極的な工夫検討が期待される。

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)
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	要介護認定更新時の調査等の連絡は行政担当課と行っている。行政主催の介護保険関連説明会等には、出席して運営に反映している。		
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	毎月、「グループホーム便り」を家族等に送付し、ホームの全般の行事や、日常の状況及び、各利用者の個別状況を報告している。預かり金出納は、個別に出納帳記載、領収書も保管し管理している。状態変化時の電話連絡、家族の来訪時に随時に報告は行っている。		
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	苦情相談・処理、窓口は重要事項説明書に明記しており苦情相談・対応のマニュアルも整備している。家族等の相談、意見等は、日常のカンファレンスや、毎月の定例会議でケア見直し等に反映している。		
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	異動、退職などで、職員が替わる場合は、十分に説明して納得していただいている。これまでに特に利用者が混乱された事例はない。		
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	法人内の研修計画を作成し、テーマ・担当者を決め、毎月実施している。参加できない職員には、記録・資料を読んでもらっている。外部研修として、事業母体の病院への研修参加や、介護福祉士、ケアマネ受験講習など積極的に支援し、職員のスキルアップに努めている。		
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	「大阪市グループホーム・ネットワーク」の世話人として、同業者との連絡調整に関わるとともに、交流や勉強の機会を持ち、サービスの質を向上させていく取り組みがなされている。他のグループホーム立ち上げ時の、職員の実習を受け入れ、相互訪問も行っている。		

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)
<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	事前に本人・家族の訪問見学や、アセスメントを十分に行って、職員や他の利用者との人間関係を作りやすいように配慮し、本人の不安を和らげるよう努めている。併設のデイサービス利用で、職員と慣れ親しんだ状態から入所された事例もある。		
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	職員は、利用者に掃除、洗濯物たたみや、食事の準備、食器洗い、片付けなど出来ることは役割意識をもっていただきながら、利用者と共に過ごす中で、個々の生活暦から教えられることも多いと感じている。学び支えあう関係を築いて、一緒に生活している雰囲気を大切にしている。		
<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	モニタリングや日常の会話から、本人の生活習慣、生活のリズムの気づきを深め、意向をよく把握するよう努めている。センター方式も採り入れながら、周辺症状として表れている行動の意図を理解し、本人の納得のいく対応等については担当職員を中心に検討している。		
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	事前に、アセスメントを綿密に行い、介護支援専門員と担当職員が本人と家族の意向を把握し、本人が暮らしやすいケアのあり方を、検討することで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	職員は毎月のカンファレンスやモニタリングで利用者の状況を確認し合っている。状況変化時には随時、即応した計画変更、見直しが行われている。年2回の家族会開催時には個別面談を行い介護計画の説明や意見・要望を聞き支援に活かしているが、定期見直しは行われていない。	○	認知症高齢者の状態は変化しやすいこともあり、計画作成担当者が、利用者別に見直し時期のスケジュールを設定し、毎月～3カ月ごとに短期目標見直し点検を行うなどの定期見直しの仕組み検討が期待される。

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>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	通院介助、買い物など外出送迎同行や、併設デイサービス訪問による交流援助など、柔軟な支援対応を行っている。		
<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	事業所の協力医療機関から月2回の往診があり、受診は本人や家族の同意を得ている。訪問看護ステーションからの看護師の訪問による健康管理があり、歯科の訪問診療も受診対応可能である。従来からの遠方のかかりつけ医の受診を希望される場合は、家族による受診同行を依頼している。		
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	契約時に「重度化した場合の対応の指針」の説明、同意を得ている。本人・家族の意向・希望をもとに、必要な都度関係者と、十分な話し合いを持つ対応策が講じられている。		
<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	個人情報については全職員に守秘義務の同意契約を取り交わし、会議で意識向上を図っている。個人情報保護規程を玄関前に掲示し、周知を行っている。摂食時の介助や言葉かけなど、その人に合わせた対応が行われている。排泄、入浴、入室時の対応はプライバシーの配慮がなされている。		
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	起床時間や食事時間、入浴など、利用者個々の、生活習慣や希望・意向にそえるような配慮がなされている。認知症のその方の状況に応じて、納得して暮らせるようなケアを工夫して取り組んでいる。		

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	平日は厨房にて作られ、盛り付けはみんなで行っている。毎週日曜日は職員と利用者が一緒に買い物に行き、希望の献立の食材を購入する。食材の調理、配膳、片付け、洗い物などを、それぞれ役割をもって、可能な力を活かして利用者とともに楽しく行えるような支援をしている。		
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	入浴日、時間は希望に合わせている。夜間の時間帯は職員の配置上、難しい。週2回くらいは、デイサービスの3階に設置の大浴場で、ゆったりと入浴が楽しめるよう支援が行われている。また、毎日利用者全員に「足浴」が実施されている。		
<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	調理、食器洗い、洗濯物たたみなどを、可能な方には役割を果たしているという暮らしの張り合いを大切にして、スタッフが支援して一緒に行っている。民謡・踊り・絵画・書道・ヨガ等の多様な楽しみ事を、ボランティアの協力で、無理なく取り組むなど日々の支援をしている。		
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	毎日、近隣の緑地などへの散歩や、買い物同行などの外出を、希望、状況に沿ってスタッフの支援で行っている。行事計画を作成し、花見、日帰りの遠出なども実施している。		
<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	居室、グループホーム入り口、玄関は鍵をかけず、建物内併設施設への出入りは自由である。鍵をかけないケアの取り組みがある。		
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	災害マニュアルを設置している。消防署の立会いで防災訓練を実施している。昨年の実施記録では、1回実施しているが、防災避難の対策が足りない。	○	重要事項説明書では、年2回防災訓練を実施すると規定している。施設火災の人的被害が最近も発生しており、事例想定の上訓練も含め、防災避難の対策訓練の取り組みを期待する。

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	専門の給食業者が、栄養バランスを考慮したメニューで食事提供を行っている。職員が個別の摂食状態を確認し、キザミやミキサー食など、食べやすい工夫を取り組んでいる。食事摂取量や水分摂取量は個別のケアチェック表に記録し、日々の状態を確認している。		
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	リビング、食堂を中心にして、回廊式に廊下を設けた中央部に、テラスと植栽が施された吹き抜けの中庭が配置されている。ガラス越しに明るい採光がさしこみ、共用スペースとして過ごせる開放的な空間造りが工夫されている。台所、トイレも動線や安全に配慮し、使いやすく設置されている。		
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	居室には馴染みのタンス、写真、小物を飾ったり、神棚、電話などの品々を持ち込むなど、入居者それぞれが安心できる自分の居場所としている。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。各居室の窓からは、庭の木々や菜園が見渡せて、落ち着ける配慮がなされている。		