

# 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	2772401325
法人名	有限会社 藤サービス
事業所名	グループホーム 長尾
訪問調査日	平成 20 年 8 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 9 月 29 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9月5 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772401325
法人名	有限会社 藤サービス
事業所名	グループホーム 長尾
所在地	大阪府枚方市長尾元町1丁目33-12 (電話) 072-866-5959

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27日	評価確定日	平成20年9月29日

## 【情報提供票より】(20年8月1日)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 7 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 3 人, 非常勤 15人, 常勤換算	11.9 人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り	
	2 階建ての	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	39,000 円
敷 金	有( 円) ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 600,000 円 ) (退去時250,000円返還)	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 1,760 円		

### (4) 利用者の概要( 8 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	6 名
要介護1	名	要介護2	名
要介護3	1 名	要介護4	3 名
要介護5	5 名	要支援2	名
年齢	平均 87 歳	最低 78 歳	最高 99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	西本内科医院・高井病院・さくらクリニック・畑山歯科・松谷病院
---------	--------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、学研都市線「長尾駅」から徒歩7分の閑静な住宅街に開設されている。ある機会に、入所者の意志が生活に反映されていない施設の現状にショックを覚えた管理者は、自ら立ち上げ、中心となる利用者の気持ちを尊重した家庭的介護、また互いに支えあっていく生活を目指している。ホームは命を預かる場であるとして、介護職員は、看護師・栄養士・計画作成担当者・介護福祉士・調理師などの有資格者で構成されている。日々の実践の中で力点を置いていることとして、要介護度の高い方が多いこともあり、医療面での配慮がある。さらに、暮らし全体の中で重要な食事には、殊の外きめ細かな対応を行っている。心優しい環境の中で、「生活して良かった」と思えるサービスが自然体で取り組まれている。

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)
	地域の同業者間で職員の交換実習を働きかけるとの課題は、第6圏域の同業者に働きかけ、2ヵ月に1度持ち回りで開催し、相互訪問を兼ねての管理者、職員との交流を進めている。交流により各グループホームでの違いを見出し、自分たちの支援に役立っている。
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)
	各職員は各項目ごとに記述し、異なる評価点は話し合い、見えていない課題点を浮き彫りにし、最終的には、常勤の責任者で取りまとめている。評価に関わることにより、改善点も明確となり、職員のモチベーションも高まっている。
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)
	2ヵ月ごとの会議の開催日は、年間スケジュールの中で決められており、事業所からは利用者状況、活動状況、自己評価・外部評価などを報告し、家族・利用者からの要望、委員からは地域の行事の情報、困難事例などの助言を受けて、サービス向上に生かしている。
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)
	玄関にご意見箱を設置し、意見などを取り入れるようにしている。家族の訪問時は大切な機会として、何でも相談できる雰囲気づくりに心がけ、気がかりなことや意見、要望を丁寧に聞き取るようにしている。また、運営推進会議での意見には素早く対応しているが、苦情として上がってくるケースはほとんどない。
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)
	夏祭り、運動会などの地域住民の催しへの参加、大正琴ミニコンサート・健康体操などのボランティアの交わり、小学生(3年~4年生)の訪問交流、中学生の福祉体験学習の受け入れなどを通して、利用者の社会的交流の機会を大切にしている。

## 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	事業所がめざすサービスのあり方を、思いをいっぱい込めた言葉で、「明るく穏やかな生活を共に送りたい」と端的に示している。地域社会との共生という願いは、「共に」の言葉に包摂しているとされているが、やや分かりにくく、十分な表現とは言いがたい。	○	地域との支え・支えられる関係が、利用者のさらに豊かで当たり前の暮らしを具現化するものであることは、既に事業の中で実体化しておるわけであり、当事業所が地域社会で志向しているその考え・思いも理念の中に出ることが期待される。
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	管理者・職員・利用者・家族が原点として心に刻むよう、リビングに理念を掲示している。理念に基づいて支援するよう、申し送りをし、スタッフ会議・研修会において、管理者は意識して話し合い、業務の中で理解を深め、生かすよう具体的に動いている。		
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	夏祭り、盆踊り、からおけ大会などの地域住民の催しに参加したり、健康体操、書道、コンサート、家事援助などでのボランティアとの交わり、近隣の小学生(3年・4年)の訪問交流、中学生の福祉体験学習の受け入れなどと幅広く交流がなされている。		
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	職員は各項目ごとに記述し、会議の中で一つずつ確認し合っている。最終的には責任者・管理者が取りまとめているが、新たな気付きや課題が明確になり、職員個人の目標も生まれ、モチベーションも強まっている中で、具体的な改善の取り組みが行われている。		
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	利用者・家族代表・自治会長・地域包括支援センター職員、ボランティア代表などを構成員として、2ヵ月ごとに開催している。事業者からは、利用者の生活状況、行事参加の様子、評価の報告をし、家族からは意見・要望、他の委員からは祭りなどの地域での催しの情報、困難事例の対処の仕方などの助言を得ている。		

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	利用者の疑問や不満・不安解消を図る介護相談員の派遣を2カ月に1度受け入れている。キャラバン・メイト養成研修に情報提供などで協力し、地域包括支援センターとは、運営推進会議やケアマネジャー研修などで、頻繁に情報交換を行っている。		
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	家族の訪問時に利用者の近況や健康状態を報告している。施設長名のレターや季刊紙「きままLife」で、行事予定などの暮らし方に関する具体的な情報を伝えるようにしている。毎月の金銭の出納内容は、レシートを添付して出金表で報告し、家族の確認印を得ている。		
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	玄関にはご意見箱を設置し、運営推進会議や訪問時には何でも言ってもらえるような雰囲気づくり、関係づくりに努め、ニーズ・意見・要望を聞き取るように心掛けている。意見・苦情があった場合、職員ミーティングで話し合い、運営に反映させている。		
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	人材の質がサービスの質に直結するとして、介護の経験豊かな者、仕事のやりがい感の高い者を採用するようにしている。職場の問題はオープンにし、悩みなどは、責任者・管理者に気軽に相談できるような職場づくりを心掛けている。常勤者の離職はほとんど無い。		
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	大阪府の指導的福祉職員研修などの外部研修を受講し、そのほかに内部研修として、離臥床・排泄の支援、薬の知識・食中毒予防などの研修を毎月実施している。各自の経験や習熟度に応じた学びの機会が、事業所として計画的に確保されている。		
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	第6圏域の同業者(4事業所)と、2カ月に1度持ち回りで、管理者・職員の相互訪問を兼ねた交流会を開催している。地域包括支援センター職員も加わり、悩みの共有による安心感など得られ、横の繋がりを促進することを契機として、サービスの質の向上、気持ちの良い職場づくりができると、前向きな取り組みがなされている。		

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)
<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	時には泊りがけることも行い、なるべく早く顔馴染みとなり、この人となら安心して付き合えるという関係をつくり上げることによって、生活上のつまずきを軽減し、身心の状態を穏やかに保ち、利用者の生活に自然な形でサービスが入るよう、段階的な工夫をしている。		
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	社会的孤独に陥り、喪失感を覚え、落ち込まないように、しっかり話を傾聴し、利用者の立場に立った声掛けをし、人それぞれによって異なる不自由さにピントを合わせた支援を行っている。利用者は安全圏にいると感じることにより、共に支え合う関係が芽生え、そこから人生の先輩としてのあり方を学ぶことが多い。		
<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	日常生活の中の言葉・表情などで、その真意を把握したり、推し量っている。画一的な生活はなく、自由に過去に体験した思いを暮らしの中で各自展開している。希望が表現できない方には、家族に聞き、その人らしい生活をサポートしている。		
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	ケアマネジャーは定例のカンファレンスにおいて、現場職員の情報・意見を聞き取り、介護計画の内容をチェックしている。家族の思いは面会の中でつかみ、本人本位の必要なサービスを盛り込んだ介護計画を立てている。		
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た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	利用者個々の心身状況について、本人、家族、医師など必要な関係者と話し合った情報を基に、最低でも月1回のアセスメント、カンファレンスで介護計画の検討・見直しを行っている。介護計画が実際の暮らしの支えになるために機能しているかを基軸にして、変化した状態に柔軟な対応を行っている。		

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	医療連携体制を生かし、利用者にとって負担となる受診や入院の回避、早期退院の支援を行っている。俳句会への参加、以前の会社の総会参加、他の施設訪問などの外出を希望されれば、行き先により職員が同行支援している。		
<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	利用開始時に、医療の提供について説明し同意を得て、事業所の協力医療機関のほか、自由な選択に基づき、利用前からのかかりつけ医において必要な医療が受けられるよう支援している。希望者には、訪問医療、訪問歯科、訪問リハの支援を行っている。		
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	24時間常任の看護師の対応、主治医との連携強化を行って、終末ケアに取り組む姿勢を持っている。「看取りに関する指針」に基づいて説明し、「看取り介護についての同意書」を交わし、必要となった場合の事業所として取れる方法を家族と話し、そのつど方針を確認し、医療・看護の申し送りを記録している。		
<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	人前であからさまに介護したり、本人を傷つけてしまわないような、目立たず、さりげない言葉掛けの配慮をしている。記録や個人ファイルなどの個人情報の取り扱いは、関係者以外は触れないように気を付けている。職員は守秘義務に関して誓約書を交わしている。		
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	利用者の利用年数も長くなり、だんだんと体の動きに違いが出てきている。自分でできること、人にしてあげられることを大切にしながら、のんびり暮らすことを基本とし、一人ひとりの状態や思いに配慮した支援をしている。新聞を読む、好きな本を読む、カレンダーやちぎり絵を作るなどとやりたいことを見つけて、今日という日を心ゆくまで楽しめるよう意を用いている。		

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	口から食事を食べていただき、活動エネルギーにしていきたいとの思いを持ち、栄養士を中心に給食委員会を開き、利用者それぞれの摂取量やカロリーの管理検討をしている。メニューの希望を聞いたり、パターン化しないよう一品を付け加えるなどと、工夫して食事を楽しいものになっている。		
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	利用者は回数や時間帯など、希望により自由に入浴できるが、少なくとも週2回の入浴を原則としている。木の温もりのある浴室にはシャワー浴も整備され、進んで入浴したがる場合には、清拭、足浴で清潔保持に努めている。		
<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	日頃の会話の中から忘れかけていることなどが引き出され、場面作りも行われている。花の水やり、洗濯物たたみ、また誕生会、買物ツアー、外出しての食事会、季節に合った行事などの活動が行われ、感謝の言葉が伝えられる生活が、職員の支援の下で営まれている。		
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	気候などの条件が良い時、平均して週1回ぐらいの頻度で20～30分、近くの公園などへ散歩に出掛けている。車椅子で外回りを一周したり、買物に出掛ける場合もあるが、人によって歩くペースも違い、原則として一人に対して職員一人が同行している。		
<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	拘束の中には生活はないとして、夜間以外は玄関に施錠していない。利用者の外出願望を察知すると、さりげない声掛けをし、連れ立って出掛け、気分転換、心理的圧迫感などの解消を図るよう心掛けている。		
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	「非常災害対応マニュアル」を整備し、日中・夜間を想定した避難訓練を実施している。大規模な災害時の地域避難場所の確保、地域の自衛消防団との支援体制づくりを、運営推進会議において検討し、また消防との連携もとっている。		

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	盛り付けの量で食事摂取量をコントロールし、水分の摂取量も一人ひとりの状態に合わせて確保し、毎日のチェック表で状況を把握している。嚥下の悪い方、一人で食事ができない方などには、刻み食、ミキサー食、とろみ食などと、一人ひとりに合った支援を行っている。		
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	明るいリビングには、ピアノ、木目調の飾り棚や置物、テレビ、ソファー、季節を感じさせる生花、額絵、利用者の写真や習字の作品、また予定表などが、適度な色調・位置でアレンジされており、安心感が持てる空間となっている。居室から出てこの空間にしばらく憩いたい気持ちを起させる雰囲気が漂っている。		
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	花の写真のプレートが入口に飾られ、部屋には、使い慣れた家具、プレゼント、写真などの大事にしているものが備え付けられ、利用者のこれまでの思い、経歴を感じさせている。部屋のレースのカーテンには、さまざまな模様が描かれ、絵柄に込められた家族の絆を感じさせながら、奥ゆかしい間仕切りをしている。		