

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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2770701049
法人名	社会福祉法人 ラポール会
事業所名	くみのき苑グループホーム千寿
訪問調査日	平成 20年 1 月 18 日
評価確定日	平成 20年 2 月 28 日
評価機関名	NPO法人エイジコンサーン・ジャパン

○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	2770701049		
法人名	社会福祉法人ラポール会		
事業所名	くみのき苑グループホーム千寿		
所在地	〒586-0001 大阪府河内長野市木戸2丁目33-5 (電話) 0721-50-1151		
評価機関名	NPO法人エイジコンサーン・ジャパン		
所在地	〒559-0034 大阪市住之江区南港北2-1-10 ATCビル ITM棟9階		
訪問調査日	平成20年1月18日	評価確定日	平成20年2月28日

【情報提供票より】(19年 12月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 17年 5月 1日
ユニット数	3 ユニット 利用定員数計 27 人
職員数	25 人 常勤 19人, 非常勤 6人, 常勤換算 21.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	4 階建ての 2 階 ~ 4 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)	20,000 円	
敷 金	有(円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) ○ 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名
要介護1	6 名	要介護2	11 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 83.2 歳	最低	65 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人五月会 青山第二病院 ・ 医療法人修成会 松浦歯科診療所
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前回の外部評価に対する取組みを始め、現在、コンサルタントの導入や理念の具体化、各フロアごとに特色を活かしたサービス提供の充実など業務に対する積極的な改善の努力が行われている。中でも、書式の改善を始めとする、業務の効率化の取組みが行われ、管理者を始め各セクションの努力が伺える。また、それぞれのフロアにおいても家庭的な環境づくりに努め、利用者の個室環境と共有部分の雰囲気非常に落ち着いた様子となっている。

【重点項目への取組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の評価では、入居者一人ひとりの過去の経験や生活歴を活かしたケアと、入居者一人ひとりの食事摂取量や水分摂取量についての記載方法を統一し記録することが求められていたが、今回の評価ではそれらに対する業務の改善、及び書式の改善が見られた。
重点項目②	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)
	前回の評価に対する取組みや、日々のサービスに対する姿勢が客観的に評価され、各フロア担当者の向上心が伺えるものであった。
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組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議には家族や市の職員の参加率も高く、地域に対する取組みとしての自治会参加、又家族に対しては、グループホームの理解を深めて安心してもらう等の取組みがされている。
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)
	家族からの苦情は運営推進会議を中心に、施設への家族訪問際や、家族同伴の受診時など、直接対話できる場面を活用して対応している。また、通常では、電話などの対応も行っている。
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)
重点項目④	地域の行う年間行事に対し、準備段階からの職員参加や寄付活動などに取り組んでいる。以前は地域の老人会に参加していたが、老人会側の都合により、老人会が解散し現状は参加できていない。

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	『地域の中で当たり前に暮らす』と『人間の尊厳を大切に』を、理念としてその人らしさを大切に、ご本人や家族からの聞き取り、カンファレンスを重ね、その方の自然体を大切に受け入れるサービスの提供が行われている。	○	現在表示されている理念を、もう少し見易い場所に移動し、来訪者などにも十分確認できるように改善されたい。
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	本当に意味を持つ理念としたいと言う考えから、全職員で内容を検討し3年間のビジョンを掲げ、事業計画を立てている。新人職員に対し入社時に、個人的に説明を行い理解を深めている。		今後、理念を具体的なサービスに活かされる取組みについても、職員が出来るだけ参加できるようにする事で、サービスの向上に繋がる。
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	自治会に加入し、地元の人との交流の一環として、地藏盆、もちつき大会などに参加している。また、入居者と地域の方と関係のパイプラインになれる様に見学会を始めとし、地域活動に取り組む努力をしている。		地域との関わりを増やす為に、自治会以外にも地域の方々が気軽に立ち寄れる様な行事の開催や地域への情報発信が今後期待される。
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	前回の評価を全職員に周知し、書類の見直しや改善、ドクターなど専門の意見を取り入れ、業務改善に努めている。また、そこで出来た時間を利用者への直接サービスの充実に努めている。		書類の見直しや業務改善について、他施設の意見などを参考にすると効果的である。
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	家族との食事を開催し、推進会議に参加し易い工夫がされている。この事もあり、市の職員を始め家族などの参加率も高く、そこで出た意見を朝礼や各会議の場で全職員に伝達されている。		家族を始めとする参加者が少数で固定的なものにならないような取組みと、地域からの意見を聴くなど開かれた施設としての取組みが今後期待される施設である。
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	市の開催する勉強会に毎月、職員を参加させている。ここで学んだ内容は、事業所内の勉強会において、各職員に講習会を行い職員の育成に活用している。		自施設での課題などを市の勉強会のテーマーとして取り入れてもらい、地域の同種の施設と共有すると効果的である。
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	利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理については定期的に家族への報告がされ、運営推進会議や受診前後等、直接家族と話の出来る機会を見つけ対応している。	○	体調の変化など、その都度家族に電話報告しているが、誰が連絡したかの確認欄等を設けて、書面に残す事が望まれる。
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	日々の家族との連絡や関わりから、運営に対する意見などの聴取を行い、意見箱を設けている。ここで受けた意見については、全グループホームでの会議にて改善策を考え各階に伝えている。		意見箱への投書が少ないようであるが、例えば、運営推進会議後など、家族のみで話し合う場(茶話会的な)を設け、意見・苦情などを自由に話し合える環境を設定してはどうか。それにより、家族会の団結・運営への反響に活かされるのではないかと。
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	職員の移動に対し利用者への影響を最小限に抑える為、直接的な対応は取っていないものの、基本的な退職者を最小限に抑える為、退職希望者には出来る限り意見を聴き対応するように努めている。	○	利用者個別の担当職員の異動などについて今後、書面などを通じて、家族に報告することが望まれる。
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	事業所として、コンサルタントを導入し業務の改善に努める他、外部研修などに職員を参加させ、事業所内で講習会を行う取組みや、年2回の人事考課や3ヵ月に1度、職員面接を行い育成に努めている。		研修を行う際、参加する職員が休日を取りにくい状態とならないように配慮されたい。
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	4ヶ月に1回の割合で、狭山市や隣接する市のグループホーム間で勉強会を行い、他のグループホームとの交流する機会を設けている。地域ネットワーク会議にも参加している。		勉強会だけでなくとどまらず、飲食会や茶話会など、交流する機会を活かして設け、職員のリフレッシュの場としたい。
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 本人が安心して、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	入所前の馴染みに対する取組みは、現状、難しいようであるが、入所後はフロアー会議を重ね、その方と共に過ごす時間を少しでも多く持ち、その方の心配事を表面ではなく、内面的な部分に重点を置きながら、馴染みの状態へ近づけるよう努めている。		施設として地域との交流を深め、入所以前からの利用者との馴染みの関係が出来ることにより一層、馴染み易くなる。
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	家事を始め、フロアーの装飾など一緒に過ごしながら利用者の出来ることを見極め、手伝いなどからおこなっている。また、利用者から教えてもらった時、そのときの気分や状態を大切にしながら、お互いに支えあう関係作りを努めている。		業務の関係上、利用者の出来ることを職員がしてしまうことが無いように、今後も職員の意思統一が大切である。

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)
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	日常の自然な活動の中から、身体面・精神面を把握し、入居者一人ひとり希望などの把握に努めている。		今後も、今まで出来ていたことが出来なくなることにに対する利用者の不安を配慮されたい。
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	利用者の思いや意向を日々把握し、利用者本位の介護計画を立てるため、ユニット会議などで話し合い、その人らしい介護計画を作成するように努めている。		チームケア・チームアプローチに常に介護計画を意識しながらサービス提供に当たることでの質の向上につながる。
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	運営会議や通院など機会を活かし、家族の意見を聞き介護計画に反映するよう心掛けている。しかし、新しい入居者が数名の場合など、他の入居者の介護計画が少し遅れる場合もある。		今後、入居者の状況などで、介護計画に影響の出ないような日々の対応が望まれる。
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	同建物内に3ユニットあるが、それぞれに特色を活かし、非常に家庭的な雰囲気の中、利用者の方々が生活されている。また、事業所としてその特色を出すことに、積極的な姿勢がうかがえる。		日々の服薬管理や食事の栄養バランスについて、同法人内からのアドバイスやノウハウを活かす努力が期待される。
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、納得が得られなかっ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	家族の希望病院を聞き、納得を得られなければ他の医療を受けられるよう支援している。	○	現在、服薬管理が介護職員の確認のみである為、施設の多機能性を活かし、看護師など専門家の確認を行うことが望まれる。
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	医療面において重度化した利用者は家族、かかりつけ医師等と話し合いを行い、全員で方針を共有している。	○	重度化した場合の対応方法などについて、医療・職員など担当者が変わることも考えられる為、書面での記録を残すことが望まれる。
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	記録等の書類についても各フロアの事務所で管理され、各居室も一人ひとりを尊重し家庭的な雰囲気づくりが見られる。対応もゆっくりしと誇りやプライバシーを損ねるよう対応されている。		利用者に対する書類等は整理されているが、連絡網など職員の情報についても配慮が重要である。
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	日々気が付いた事などを日誌などを基に、ユニット会議で話し合ったり、必要に応じて、家族や友人にも情報提供を受け、それを踏まえたケアを実践している。		その時の利用者の反応だけでなく、季節やその時の状態や環境などにも意識を向けた記録が大切である。
(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	職員によっては、過介護気味な面もあるが、一人ひとりの好みを知り、利用者として出来る範囲で買い物から食事作り片付けなど、その方の出来ることを大切にしている。		職員によっては食事介助時など過介護的な面も見られたため、職員間の意思統一が望まれる。また、話し易い雰囲気づくりにも努められたい。
23	57	○入浴を楽しむことのできる支援 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	当日、事前に利用者の要望を聴き、出来るだけ希望に応じ、ゆっくり入浴できるよう支援している。		業務の優先順位や利用者の入浴意欲を誘発するような声かけなどがスムーズな入浴へ繋がる。
(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	施設内だけでなく気候の良い時などは、外気に触れる時間を取り、新聞を取りに行くことや買物、地域での行事など、参加し気晴らしの支援をしている。		職員間で勤務年数などから、入居者に対する情報量の違いを少なくするよう共有に努められたい。
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	新聞を取りに行くことや買物など、外出の声かけに配慮し支援をしています。		今後も、体調や気候等に考慮し一人ひとりの希望に添えるよう、努力が期待される。

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)
(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	建物上、施設の玄関部分には外部からの侵入など安全面から施錠されているが、その他は、外出できるように鍵を掛けないケアをおこなっている。		全ての職員が、鍵をかけることの弊害を理解することが重要であり、利用者の安全面に気を配り、自由な暮らしが出来るよう支援を今後も継続されたい。
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	緊急連絡網などの明示の他、年二回、消防の訓練で非難方法など再認識し、消火器の場所、ペランダ等避難に備えて整理をしている。	○	非常通報時、落ち着いて対処する為「119通報マニュアル」などの明示が望ましい。
(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	職員が献立を順番で作り、野菜を多く取り入れるよう心がけている。摂取量、水分量は身体管理表に記録している。	○	現在、職員が献立を作成しているが、1日に1度は栄養士など専門的な栄養の支援を行うことが望ましい。
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	共有部分に職員が手作りで飾り棚や掘りごたつを作成配置し、家庭的な雰囲気づくりに努めている。また、消臭、清潔に努力し、ポスターやおもちゃを利用して季節を感じられるような工夫を行っている。		4階部分に比べ3階、3階部分に比べ2階のフローアと、下の階へ行くほど外光が減少する為、電気器具などを工夫されることがより快適な生活へと繋がる。
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	居室ではその方の趣味のものや、ご自分で作られた手芸品など馴染みのものを置き、本人が気持ちよく過ごせるようにしている。		新しい家具などを持参される家族には、「なぜ馴染みのものが必要なのか」と言う説明を十分にすることでより理解が深まる。