

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2772402331
法人名	有限会社 オリентメディス
事業所名	グループホーム やまびこ
訪問調査日	平成 20 年 9 月 3 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 3 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8日

【評価実施概要】

事業所番号	2772402331
法人名	有限会社 オリентメディス
事業所名	グループホームやまびこ
所在地	大阪府枚方市磯島元町9-10 (電話) 072-805-5567

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年9月3日	評価確定日	平成20年10月3日

【情報提供票より】(20年8月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	32人	常勤	12人, 非常勤 23人, 常勤換算 11.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2 階建ての	1階 ~	2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)	42,000 円	その他の経費(月額)	48,000 円
敷金	○有(300,000 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	
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 1,400 円			

(4) 利用者の概要(8月8日現在)

利用者人数	13 名	男性	8 名	女性	10 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	3 名	要介護4	6 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.5 歳	最低	64 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大潤会よしだ病院 玉井歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、平成16年5月単独型鉄骨造り2階建ての2階部分に1ユニットで開設され、その後、平成17年2月に1階部分に1ユニットが増設されて2ユニットの事業所と成った。また、認知症対応型通所介護の指定もある。京阪枚方市駅から徒歩20分、ホームは閑静な住宅地域内の屋敷跡に新築され、施設を感じさせない住宅の佇まいが在る。建物の周囲には広い家庭菜園があり、季節の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。ホームは「心のケアを第一に」をモットーとして、これらを具体化するの為に、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新しい地域密着型サービスの理念に沿った考えを明文化する、が課題とされた。これについては「地域社会と交流を図り、和やかなホームを造る」を新しい事業所独自の理念として明文化された。
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7月に設置された。2ヶ月に1回定期的に実施されている。その会議では、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・外部評価の結果の公表等々が行なわれている。また、参加者も、家族代表、地域包括支援センター職員、自治会会長、管理者・介護専門員・ユニットリーダー等の参加で、参加者からの、質問、意見、要望を受けて、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、不安への対応がされている。また、2ヶ月に1回家族会を定期的に開催して、家族同士の集まる場所での意見交換がされている。家族へは、手紙や訪問時に、利用者の日常生活・行事・健康状態等が詳細に報告されて、意見や要望が会議の議題とされて話し合われている。さらには、情報交換シートを準備して、口頭だけではなく文章による意見も受けている。
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)
	自治会に加入しており、地域の各種行事への参加、地域交流会「やまびこ秋祭り」での、地域の方々にホームを開放しての交流、学校の実習の受け入れ等々が実施されている。また、運営推進会議には自治会会長の出席もあり、積極的に地域との交流と情報交換による密なる連携を図る取り組みが実践されている。

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)
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	ホームの理念は「自立して生活を送ることが困難になった利用者の方々に、人間らしい生活が送れるようサポートをする」「利用者の心身の特性を踏まえ、尊厳のある自立した日常生活がおくれるよう食事、入浴、排泄などの日常生活場面でのお世話や機能訓練」「地域社会と交流を図り、和やかなホームを造る」としている。		
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	職員採用時には必ず理念を伝え、全職員の定例会議、責任者会議等々、また、随時、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	自治会に加入しており、地域の各種行事への参加、地域交流会「やまびこ夏祭り」での、地域の方々にホームを開放しての交流、学校の実習の受け入れ等々が実施されている。運営推進会議には自治会会長の出席もあり、積極的な地域との交流と情報交換による密なる連携が実践されている。		
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。(職員からは自己評価項目に対する聞き取り、サブリーダーからは、書面提出)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な改善の実践が見られた。		
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7月に設置された。2ヶ月に1回定期的実施されている。会議では、ホームの活動内容や結果報告、行事予定、事故報告、外部評価結果の公表等もされている。		

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	市の担当職員との話し合う機会を作り、情報交換も実施して、サービスの質の向上に取り組んでいる。また、介護相談員の受け入れもあり、2ヶ月に1回2名の訪問がされている。		
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	家族の面会時に、利用者のホームでの暮らしの様子や健康状態、行事等々はまとめて報告している。また、毎月家族に便りを出して、利用者の各種の現状を報告している。特に体調の変化等には随時健康状態が報告されている。		
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、2ヶ月に1回家族会を定期的開催して意見交換がされている。家族へは、手紙や訪問時に、利用者の日常生活・行事・健康状態等が詳細に報告されている。情報交換シートで文章による意見も受けている。		
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、利用者には不安を与えない配慮を第一に考え、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されている。また、管理者は常に職員との「心」と「心」の交流を図り、職員確保の体制作りにも考慮や工夫をしている。新職員が入る時は、利用者で紹介している。		
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	年間研修計画、事業所内外研修、認知症サポーター養成講座等開催される研修にはなるべく多くの職員が受講できる機会がある。また、受講した研修内容を勉強会で発表する機会が作られている。勉強会では、管理者や上司からのアドバイスが常時受けられる。職員一人ひとりのファイルには技能の習熟度が評価されている。		
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	地域包括支援センターの担当職員、市職員、他のグループホーム管理者等との話し合う機会が作られて、情報交換がされている。また、認知症サポーター養成講座を事業所同士で協働しながら開催する等の実践的な取り組みによるサービスの質を向上させる取り組みが実践されている。		

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)
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	家族だけでなく、利用者が十分納得する説明を自宅に出向いて行ない、必ず利用者本人や家族がホームを見学して、利用者と家族が安心納得した上でサービスの利用する関係作りがある。入居後も環境変化に戸惑われる事の無いように、出来るだけ頻繁に家族に来所をお願いして、職員は常に声かけをして、雰囲気になじんで、安心感を持つ様に努力がされている。		
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	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、支え合う良い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	日々の暮らしの中で、日常会話の中で、暮らし方の希望や意向の把握に努めている。見たこと、聞いたことは職員間で情報を共有している。意思疎通が困難な方には、家族や関係者から情報を得て検討がされている。		
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	介護サマリー、個人情報記録簿、バイタル表(個人別各種ケア項目記載)、心身の状況シート、介護支援経過記録、業務日誌、面談等々により各種の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、利用者本位の介護計画を作成している。計画書は家族が確認して、承認や意見のコメントが記録されている。		
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月に1回実施されている。また、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、モニタリングシート(援助内容の評価表)を作成して、サービス内容項目別モニタリング実践記録により経過状況が把握され、介護計画の見直しがされている。計画書には、家族の承認や意見のコメントが記録されている。		

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)
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	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。		
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	入所時には、「看取り看護・介護に関する指針について」の文章化されたものが在り、それに伴う、アンケート形式での質問に応じて、同意を得た上で「承諾書」が保護者と交わされている。また、「承諾書」は毎年新しく書き換えられ、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。		
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	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、サービス規律にもプライバシー確保の重要性を掲げている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	基本的には決められたメニューがあるが、調理法や盛り付け、片付け等も利用者と共に行い、利用者と職員と一緒に食卓を囲んでの楽しみながらの食事がされている。また、ホームの畑で収穫した四季折々の新鮮な野菜を採り入れたり、利用者の好みや苦手なものなどの考慮や工夫をしている。		
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、体調不良、入浴拒否の場合は、言葉かけや対応の工夫、チームプレイ等によって、利用者が楽しく、気持ちよく入浴できる配慮がある。足浴、シャワー浴も実施されている。		
(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	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、食事作りや洗濯物を干したり、取り入れたり、食器洗い、家庭菜園での草引き、野菜や花作り、外出や地域の行事参加等々で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	一人ひとりの希望や状況に応じて、心身の活性につながるように日常的に散歩、買い物、ドライブ等にてかける支援がされている。また、通所介護への利用や鍼灸院への通院が支援されている。		
(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	玄関には日中は施錠はされていない。一人ひとりのその日の気分や状態を細かく掴み、利用者が戸外への出入りの希望には、さりげなく声をかけたり、一緒に出たり、携帯電話のGPS機能を利用したり、センサーを取り付けて出入りの都度チャイムが鳴る等々の安心と安全の体制がある。		
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	年に2回、防火管理者を中心に消防署の協力を得て、避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方等の訓練が実施されている。地域の協力体制については、自治会に依頼したり、職員が地域の防火訓練に参加したり、運営推進会議等への協力の呼びかけが実践されている。		

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)
(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	利用者一人ひとりの食事や水分摂取量は毎日チェック表から全体を把握している。献立は利用者の嗜好を工夫をして行い、栄養のバランスに配慮した支援がされている。また、食材提供会社の職員や栄養士とも定期的に話し合い協力を得ている。		
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	玄関周りには花を植え、フロアには、利用者の手工芸品等が飾られている。リビングのフロアには畳敷きの掘りこたつのある座敷、各所には椅子やソファを置いて、ゆっくりくつろげる空間がある。食堂の大きな窓からは、ガラス越しに明るい光が入り、テラスからは庭の花や野菜が見られる。室内の出入り口の柱の天井部分にミラーが取り付けられ、利用者の見守りが確保されている。		
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	本人の意向を確認し、家族等と相談しながら、居室には使い慣れた家具・お仏壇・椅子・ソファ・家族の写真等々が置かれて、清潔に保たれている。温度や湿度の調整は利用者の状態を配慮して、居心地よく、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。		