

# 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	2772401432
法人名	有限会社 マナ
事業所名	グループホーム マナ
訪問調査日	平成 20 年 9 月 1 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 15 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 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

作成日 平成20年9月5日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772401432
法人名	有限会社 マナ
事業所名	グループホーム マナ
所在地	大阪府枚方市茄子作1丁目42番10号 (電話) 072-854-3787

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9月1日	評価確定日	平成20年10月15日

## 【情報提供票より】(平成20年8月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13年 10月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	7 人	常勤	3人, 非常勤 4人, 常勤換算 5.77人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 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)	42,000~50,000 円	その他の経費(月額)	31,000 円	
敷金	有( 円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 200,000 円) 無	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		1,315 円	

### (4) 利用者の概要(8月10日現在)

利用者人数	6 名	男性	0 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	0 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	73 歳	最高	88 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	東香里病院 寝屋川南病院 原整形外科 さくらクリニック 井上歯科
---------	----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営者でもある管理者の介護に対する強い思いと、取り組み姿勢が職員に浸透して、利用者と家族に高い満足度を与えている。「出会い」を大切にして利用者と一緒に生活することを心掛け、家族の様々な不安を受け止めながら信頼関係を築いている。行き届いた体調管理が行われて、利用者は健康を維持し、ここでの自分の役割を新た見つけて、生き生きとした暮らしが復活できている。さらにグループホームに求められている地域に根ざした事業所の実現を目指して、様々な取り組みを始めている。調査員は2年振りの訪問であったが、前より症状が安定している利用者も多いように感じた。訪問時間のうち3時間近くを利用者と一緒にお話しが出来た。帰り際にはホームの恒例により利用者6名全員とハグして事業所を後にした。

## 【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)
	前回サービス評価時の改善課題は外部評価での提案は無かったが、自己評価での改善課題について取組みが行われた。
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)
	自己評価は職員が参加して、日ごろの介護の内容を改めて見直す機会として、当サービス評価を活用している。
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)
	事業所の運営規定にも定めて、2ヶ月に1度開催されている。地域包括支援センター、地域代表の民生委員や家族が参加して事業所の状況を報告し、意見や助言を事業所の運営に役立てている。サービス評価活動についても当会議で報告されている。
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)
	家族と事業所の信頼関係を築くために、家族へは積極的に報告を行っている。家族の不安に対応するために、相談しやすい雰囲気作りに努めている。ホーム便りでは暮らしぶりを詳しく伝え、運営推進会議にも家族に出席をお願いしている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域でのお茶会、保育所の行事参加、介護相談会の開催、手話でお話し会等のように、幅広い地域との連携へ向けた取組みが見られる。利用者の家族にも地域に開かれた事業所にするための理解と協力をお願いしている。

## 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	「住み慣れた地域で、その人らしく暮らしたいという希望をかなえられるように、一人一人の個性を豊かに、心を豊かにする」ことを介護の心として理念に掲げている。		
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	管理者及び職員は開設以来ほとんど異動もなく、理念に掲げた介護の心を日々のケアの実践に生かしている。		
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	運営者(管理者)は自宅を事業所として開設しているので地域とのつながりのベースが出来ている。さらに事業所として利用者を含めた地域との付き合いや、地域へ貢献する活動をするなど、地域に根ざした事業所を目指している。		
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	管理者及び職員はサービス評価を活動の見直しの機会と捉えて、運営に生かす取組みに努めている。自己評価を含め全職員が参加した取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	運営推進会議は2ヶ月に1回、地域の代表者、利用者、家族が参加して行われている。事業所の活動や評価への取組みを報告し、出席者からの率直な意見や助言を求め、会議を運営に生かす取組みとなっている。質確保の為に更なる取組みを期待する。	○	普通の家屋のために、階段には安全への対応が充分にされている。職員は常に危険予知に心掛けているので、安全に対する取組みの様子なども報告するようにして、家族や地域の理解をさらに深めるように期待する。

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	市担当職員の研修目的の見学を受け入れたりする一方、市担当部門とは、現場の実情や事業所運営の立場からの相談や報告を行って、行政とのコミュニケーションの維持に努めている。		
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	家族と事業所の信頼関係の確立のために、積極的な報告に努めている。暮らしぶりや健康状態を丁寧に報告している。ホーム便りには職員の異動や行事の写真などを載せて事業所の生活が見えるように努めている。		
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	家族の来所時や運営推進会議に参加する家族から意見や希望を聞くように努めている。家族もよく訪問して事業所との信頼関係は良好である。家族の安心感も強い。		
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	運営者(管理者)は常に職員や利用者と共に現場に居り、すべての状況を把握して、より良い運営、利用者への配慮に努めている。		
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	管理者と職員は介護についてお互いに議論しながら、実践の中でよりよい介護のあり方を追求している。この日常のプロセスが認知症介護の専門職員を育てる仕組みの原動力となっているように思われる。		
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	事業所には同業者の職員や、これから福祉の仕事を目指す大学や専門学校から介護の実習生や研究生を受け入れている。地域の同業者とも交流を行い、地域全体のサービス水準の向上に努めている。		

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)
<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	入所前の段階で、家族と共に遊びに来たり、職員と話したり、食事を一緒にとったりしながら、新しい生活の導入準備を行っている。すでに入居している利用者も協力する。		
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	管理者及び職員は「出会いを喜びに」という考え方で利用者に接している。高齢者を尊敬し、学びながら、泣きながら、楽しみながら、共に暮らしていく関係を大切に考えている。家族も協力している。		
<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	職員は利用者の暮らしを総合的に見ながら、一方で利用者とのなじみの関係を作り、利用者が何を求めているかを知る努力をしている。		
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	本人及び家族の希望を聞いた上で、主治医、看護師、デイケア職員や関係者の意見を聞き、職員と相談しながら介護計画書を作成して、家族に説明して、了解を得るようにしている。		
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	スタッフ会議で最近の利用者の状況をカンファレンスして職員間で情報交換をする。変化が生じた際に、見直しの必要性を検討して、新たな介護計画書を作るという手順を運用している。見直しは適時に行われている。		

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)
<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	家族と事業所のお互いの信頼関係の中で家族や利用者の状況に応じて、利用者が馴染みの暮らしを継続するための、柔軟な対応が行われている。かかりつけ医への通院支援、なじみの友人への関係支援など。		
<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	利用者の持病の主治医と良く連携して支援している。契約医療機関と事業所、さらに家族及び利用者の信頼関係が良く、医療に関する適切な助言が行われている。		
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	事業所として出来ること、出来ないことを日ごろからの家族との信頼関係の中で話し合っている。事業所が出来る限りの対応をする姿勢について、主治医も家族も基本的に理解しており、関係者での共有が行われている。		
<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	利用者の尊厳に配慮した言葉掛け、トイレ誘導や入浴の支援の時には、羞恥心への心配りも徹底されている。利用者の個人に関わる情報の扱いについても配慮が行われている。		
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	利用者6名がひとつの家族として同じ家で暮らしているために、利用者個々のペースや希望を十分に配慮をしながら、利用者全体のリズムを大切に支援が行われている。		

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)
<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	利用者全員が体が動けるので、食事準備の何らかの役割を行っている。利用者も職員も運営者(管理者)も揃って、手作りの料理を頂いている。準備から後片付けまでの流れが、介護の仕組みとして効果的に位置づけられている。		
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	清潔保持や体調管理のために、夏場はシャワー浴や清拭など、利用者の希望を聞いて支援するように努めている。		
<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	出来ること、出来なくなったこと、好きなこと、嫌なこと、を生活暦を通して利用者ごとに把握して、生き生きとした暮らしが続けていけるように支援している。家族も高く評価して協力している。		
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	利用者は良く外へ出ている。週に2～3回のデイケアへの通所も利用者にとって新鮮で、刺激があり楽しみとなっている。体調や気候を考慮しながら近所へ散歩に出かけることも支援している。		
<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	日中、いろいろな人が訪ねてくる、近所の人、家族、宅配便がチャイムを鳴らす普通の民家の玄関であり、出入りは自由である。職員は利用者に対する拘束の弊害の意味よく理解して支援している。		
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	想定訓練を3ヶ月ごとに実施して、職員が万が一の事態でもスムーズな動きが出来るように備えている。地域の協力も得て、利用者は町内防災対策の緊急避難者リストの対象者となっている。		

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	管理者の「食は命なり」の考えで、利用者ごとの摂取カロリーがコントロールされ水分摂取量が記録され、契約医療機関での診察に活用されている。		
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	建物の周りには花や実のなる木々が植えられ、ウッドデッキのベランダが洒落た感じがする。建物の中は普通の家そのもので、家の中からも緑が目に入り、落ち着く感じがする。空調等も自然喚起を取り入れて、体調管理への心配りが伺える。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室は今まで暮らしていた、自宅の雰囲気と変わらない設えになっている。利用者と家族が相談して馴染みの品を持ち込んでいる。プライバシーにも配慮がされている。		