

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2796500011
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホーム ここから塚たんぼぼ村
訪問調査日	平成 20 年 9 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 28 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 2008年9月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2796500011
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホーム ここから塚たんぽぽ村
所在地	大阪府堺市北区中村町198番地の1 (電話) 072-240-5001

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9月22日	評価確定日	平成20年10月28日

【情報提供票より】(平成20年9月1日)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	11 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 12.8 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)	75,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷 金	有(円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 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 1,200 円			

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 82.8 歳	最低	74 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人大泉会大仙病院 せこぐち歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、「人と人との温かいふれあいの心を大切に、日々の福祉サービスに努め、入居者や地域の方々と共に、よりよい地域福祉の実現に寄与する」と法人の理念を掲げ、現在大阪府内に9つのグループホームを運営している。本事業所は「ここからグループ」の一員として、大泉公園に隣接したロケーションにあり、開設して3年目の成果を着実に積んできている。日常生活における自由な自己決定の積み重ねこそが「尊厳ある生活」の基本であるとする管理者の姿勢は、親身でエネルギー的な要素も呼応して職員と共鳴し、一体感をもたらしている。共用空間は、色調も明るく、ゆったりとしており、ソフト面のサービスと相まって、その人らしく過ごせるホームを形成していると感じさせている。

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)
	外部評価項目の3・5・7・9・10・19・20・22・26・30の課題については、改善の成果と改善へ向けての努力が認められる。項目1の地域密着サービスの役割を意識した独自の理念の書き加え、項目4の職員も参加した自己評価づくり、項目27の地域住民の協力を得る災害対策は、引き続き改善検討が望まれ、よりいっそう取り組むべき課題として取り残された。
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)
	管理者は職員参加の自己評価・改善計画づくりの重要性を理解しているが、この夏の管理者・ケアマネジャーの人事異動と重なり、全職員が一体となつての取り組みはできなかった。
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り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	事業者からは、運営状況、行事予定、職員研修内容などが報告され、家族からは、夜勤の職員体制、スプリングクローの設置についての質問、出勤者の勤務状況、顔が分かるようなエプロンの着衣、名前のボードへの明示の提案がなされ、それぞれ検討して改善作業が進められている。地域代表、地域包括支援センター職員からの情報提供や助言は行事などに反映させている。
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)
	意見箱を設置している。また本部による利用者満足度のアンケート調査を実施している。運営推進会議やその後に開かれる家族会での、さらには家族の訪問時に出された相談の内容、運営面などに対するの質疑・意見・提案の内容は、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識で、組織的対応をし、改善に生かしている。
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	自治会に加入している。ホーム駐車場での秋祭りでの「だんじり子ども神輿」の見学、「たんぽぽ村」バザーでの地域住民との交流、ボランティアの演芸イベントを通しての支援の受け入れ、隣接の小学校からのスポーツ大会への招待参加、幼稚園児との交流など、幅広い連携が図られている。

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	法人は、事業所全体として質の確保に取り組む根本的な考えを、「地域福祉の実現に寄与する」と示している。他面、当事業所が掲げる理念は、「家庭的な雰囲気・穏やかな生活・いつも笑顔」として独自色を出しているが、地域密着サービスとしての地域社会を視野に入れた役割にまでには言及していない。	○	住み慣れた地域で暮らし続けられるよう支援する一方、より強い地域との支え・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を考え合わせ、地域において果たすべき役割を反映した内容を独自に書き加えることが望まれる。
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	常に立ち戻る原点として心に刻むよう、事務所や各フロアに理念を掲示し、朝礼時には理念を唱和している。管理者は、地域密着型の意義を理解し、全体ミーティングなどにおいて意識しながら話し合い、業務の中で理解を深め、生かすよう具体的に動いている。		
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	自治会に加入しており、秋祭りだんじりの当ホームの駐車場での見学、チラシを配って町内の方の協力を得たバザー開催、ボランティアによる年3回の演芸出演、隣接小学校でのスポーツ大会の招待による参加など、幅広い交流を行っている。		
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	日常の場面で事業の全体の動きを把握し、課題を考えた話し合う機会として、管理者は自己評価の重要性は理解しているが、8月の管理者・ケアマネジャーの人事異動と重なり、全職員が話し合い、一体となって取り組むまでには達していない。	○	職員によって、事業内容を捉える視点、自己評価項目に対する理解度などに違いがあり、自己評価にしっかり取り組むことで、新たな気付き、課題や改善策が明確となり、また職員個人の目標も生まれ、モラルやモチベーションも強まることを考慮し、評価活用に取り組むことが望まれる。
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	町会長、利用者家族代表、地域包括支援センター職員、知見を有する者や職員を構成員として、2ヵ月ごとに定例で開催している。事業者からは、利用者の生活状況、行事の様子、職員研修内容などを報告し、家族からの意見・要望を聞き、話し合い、他の委員からは地域での催しの情報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	運営推進会議で地域包括支援センター職員から助言を得たりしているが、頻度が多いとは言えない。管理者・ケアマネジャーは、北区で開催されている「高齢者あんしんネットワーク会議」などに参加する中で、さまざまな相談をしたり、情報交換することを望んでいるが、実現には至っていない。	○	より良い運営、サービスのあり方を求める中での課題解決のためには、市町村の理解と地域情報の入手などの支援が必要なことが多い。市や区また地域包括支援センターへの相談や報告、さらには諸会議などへの参加の機会を増やすことによって、サービス向上に役立てることが望まれる。
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	カラー版のホームだよりを昨年11月から毎月発行し、日常の暮らしぶりなどを記載している。家族の訪問時に利用者の近況や健康状態などを報告している。身の回り品購入などの立て替え金は、管理者の一筆を加え、領収書を添付して報告している。		
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	サービス向上のためのアンケート調査を実施している。家族会や家族の訪問時には何でも言ってもらえる雰囲気づくりに努めている。夜勤の職員体制、スプリングクラーの設置についての質問・提案に応え、日勤者の氏名を分かりやすくしたエプロンの着衣・ボードへの明示などを検討し、実施に移しつつある。		
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	この1年ほとんど離職者もなく、安定している。管理者・ケアマネジャーの交代の際は、利用者全員に集まった中で伝えた。サービスの質は職員の気持ち・意識に起因するところが大きく、管理者に悩み・不安などは気楽に相談できるような職場づくりに心がけている。		
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	認知症実践者研修、北区グループホームでの研修、また「ここからグループ」内での入職者研修、毎月開催の全体ミーティングでの介護の知識・実技のレベルアップ研修を実施している。各自の経験や習熟度に応じた機会を、事業所として計画的に確保している。		
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	「ここからグループ」事業所での会議で、情報交換、マニュアルの見直し、研修内容の検討を行っている。北区のグループホーム連絡会に出席し、介護全般にわたる情報交換や勉強会を行っている。前向きな取り組みを惜しまない姿勢で、日々支援に生かしている。		

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	共同生活に対応できるか、気にいっていただけるかお互いに確認できる、1週間の体験入所を実施している。時には家族に来てもらうケースもあるが、利用者の意思を尊重しながら、徐々に生活上のつまづきを軽減し、段階的に安心感を持ち、慣れ親しむよう、支援の工夫をしている。		
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、利用者と同じ立場に立って接するように心がけ、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。そばにそっと寄り添うことで、利用者は安全圏にいると感じることにより、共に支えあう関係が芽生え、昔話を聞かせてもらいながら人生の先輩としてのあり方を学ぶことが多い。		
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	言葉や動作などで思いや意向を推し量っている。自分とは他と違うとして、自分ひとりで静かに本を読むとかと、過去に体験した思いを込めた暮らしの中で、各自は自由に過ごしている。希望が表出できない方には、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	従来の「申し送りノート」記入を、利用者の活動変化の状態を分りやすくした「週間申し送り簿」の記入に改め、計画の見直しの判断資料にしている。3ヵ月に一度の介護計画の見直しを原則にしているが、状態が変化した際には随時、担当医・家族と話し合い、実情に応じたサービスにつながるように計画を作成している。		

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	緊急時などの際、利用者・家族の状況に応じ、通院の付き添いなどが必要な場合、柔軟に同行している。医療連携体制加算を生かし、利用者にとって負担となる受診や入院の回避、早期退院の支援などを行っている。		
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	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に支援している。希望者には、訪問内科、訪問歯科の往診が、だいたい2週間に1回のペースで行なわれている。		
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	利用者で終末期の方はいないが、重度化しつつある現在、利用者が医療的ニーズを必要となった場合に適切な対応が取れるよう、看取りの指針を作り、文書にて説明し、確認している。その方の人格を尊重しながらの全人的なケア対応の方針の共有化を図っている。		
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	利用者の誇りやプライドを損なわないよう、トイレ誘導の時などのさりげない言葉かけ、また職員間での話題は大声ではしないと気を付けている。利用者の各種記録は慎重に取り扱い、施錠するなど保管している。本人と分かる薬袋などは挟みを入れ、別に処分している。		
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	家で暮らしていた時のようにいかず、自分自身の生活リズムを決めるのが難しく、自分の役割や自立への意欲を失いがちな利用者、本人が心地好い状態になれることを暮らしの中に取り入れるよう意を用いている。平穩に、のんびりとした生活を楽しむことができるよう配慮している。		

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	食事の盛り付け、食器拭きなどは、利用者の負担にならない範囲で手伝ってもらっている。キッチンが食卓と一体となるアイランド形式で、会話が行き交っている。静かなバックミュージックが流れ、自分の茶碗・湯飲みなどで食事を楽しめる雰囲気づくりがなされている。		
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	入浴回数は週3回を原則している。入浴を嫌がる利用者には、時間を置いて誘導するなどし、また介護度4.5の利用者には2人体制を取り、くつろいだ気分になれるようにしている。浴室は清潔で広く、手すりの設置と共に車椅子が可能なシャワー浴も整備されている。		
(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	塗り絵・手芸・編み物、また過去に習得した俳句や大正琴の披露などの活動を楽しんでいる。家族を交えての食事会、職員によるギター演奏、お誕生日会、さらに季節に合わせた行事としてお花見会・遠足などが企画されており、張り合いのある生活が営まれている。		
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	近くの公園までの散歩、利用者特別割引のある馴染みの喫茶店行き、また乗車してのショッピングセンター行きなど、利用者がホームの中だけで過ごさず、自然や地域社会に出来るだけ触れるようにしている。車椅子を利用しての外出も行われている。		
(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	正面玄関前の交通量が多い。各ユニットの入口はロックしているが、玄関は自動ドア、駐車場入口に取り付けた門扉は開放している。利用者が帰宅願望、閉塞感を感じ、外出したような様子があれば、それとなく声かけをして一緒に外出する。		
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	災害対応マニュアルを作成している。夜間を想定した消防総合訓練を年1回実施している。しかし、地域住民の参加協力を得ながらの避難訓練などを実施するまでには至っていない。	○	職員だけの誘導の限界を踏まえ、前向きに地域推進会議で取上げ、日頃から自治会や近隣者と話し合ったり、災害時の飲料水の備蓄、また協力医療機関、協力施設、同系列事業所との連絡方法や支援体制について定期的に確認することが望まれる。

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)
(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	食事や水分の摂取状況は、毎日チェック表に記録し、職員は相互に状況を把握している。食事は主食と副食の量まで書き留めている。嚥下の悪い方、一人で食事ができない方には、ミキサー食を用意するなど、一人ひとりにあった対応を行っている。		
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	一階は淡い黄緑、二階はピンク色と優しい感じにコーディネートされている。リビングルームには、ゆったりとしたソファが幅を取って配置され、各利用者がリラックスした姿勢で思い思いに、お互いに距離を持って過ごせる場所となっている。色とりどりの色紙細工、パッチワークなどが壁には飾られ、温かい印象を与えている。		
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、家族写真、テレビ、仏壇、賞状、短冊などの馴染みのものが備え付けられており、それぞれの生活や思い出が込められている用品は、利用者のこれまでの生活習慣や経歴を感じさせるとともに、安心して和める居場所であることを伺わせる。		