

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	2772001307
法人名	有限会社 いこい
事業所名	グループホーム いこい おりおの館
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	NPO法人 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27日

【評価実施概要】

事業所番号	2772001307
法人名	有限会社 いこい
事業所名	グループホーム いこい おりおの館
所在地	大阪市住吉区遠里小野町1丁目4-7 (電話) 06-6609-6577

評価機関名	NPO法人 ナルク福祉調査センター		
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22日	評価確定日	平成20年10月22日

情報提供票より】(20年 9月 1日事業所記入

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	14 人
職員数	14 人	常勤 8 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 10.5 人	

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (300,000円)	有りの場合 償却の有無	有(1年)	
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(9月 1日現在)

利用者人数	14 名	男性	1 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.3 歳	最低	75 歳	最高	92 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	やぎクリニック あびこ病院 ナハラ歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームの経営母体である有限会社「いこい」の代表者とホームの館長とは実の母子である。代表者は若い頃から介護に関しては長く深い経験をお持ちで、そのノウハウを息子に伝授され、館長である息子さんもそれに「よく応えられ当ホームの開設された。開設されて5年が経過し、熱意のある若い職員にも恵まれ落ち着いた経営がなされていると感じられた。館長も面倒見がよく、現在大阪市内44軒のグループホームが加入してしている「グループホームネットワーク」の代表世話人を引き受けられ、事務局を当ホームに置き、お互いに情報交換や研修会を開催し、各ホームのレベルアップを図っておられる。環境的にも遠里小野町の住宅街にあり、申し分がない。ただ、運営推進会議がなかなか開けない、大阪市の担当課との連携がうまくいかないなどの悩みがあるようである。

【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)
	前回評価では、①介護計画への入居者・家族の意見の反映、②個別の食事状況の把握の2点が改善課題として指摘されていたが、①については既に充分利用者や家族の意向を取り上げられ職員全員でケアプランを立てられていた。②についても、個々にバイタルサインとともに食事の摂取量や水分摂取量が記録されてあった。
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)
	今回の自己評価についても、施設長のみならず職員会議などで職員全員の意見を聞き、まとめ上げて改善点などを見出し出していた。相当厳しく取り組まれたようである。
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)
	運営推進会議については、メンバーの選定も終り、各メンバーの了解も得て開催寸前までいったが、家族の反対により延期されている。理由はグループホーム自体利用者の家であるはずなのに、何故その様な場所で会議をするのかとのことである。現在は、粘り強く運営推進会議の意義などを説明し、その家族を説得している。
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)
	幸い家族の来訪も多く、その時に意見、苦情、不安など率直に言いやすい雰囲気作りに努めている。職員の対応もよく、いただいた意見などについては、ホームのサービスの質の向上の参考にしてしている。
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)
	地域の町会長の理解で利用者全員町会へ加入し、町会の行事には参加している。例えば、敬老会、福祉大会、夏祭りなどがある。近隣の幼稚園とも交流している。地域の住民とは、特に向こう3軒両隣は地域の基本ととらまえ、お互いに声をかけあったりしている。

2. 調査報告書

(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	当ホームの理念として、「特別でないいつもの生活を目標に、そして誰もが普通に暮らしたい、そう思うような皆様の家であるよう、そして共に暮らす環境であるように努めてまいります」とあり、又、この建物自体利用者の所有物であり、地域密着性を感じる。		
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	理念については、職員や利用者および家族、お客様がよく目につくように玄関に掲示しており、職員に対しても職員会議で徹底し、理念の実戦に向けた取り組みがみられる。		
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	町会長の理解で、利用者全員が町会に加入し、敬老会、福祉大会、夏祭りなどの行事に参加している。近所の幼稚園とも交流があり、体操会などに招待してもらっている。向こう3軒両隣が地域とのお付き合いの基本ととらまえ、お互いに声をかけあっている。又、地域の高齢者のために車いすの貸出しも行っている。		
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	自己評価については、館長など管理職だけでなくミーティング時などを通じて職員全員で検討し、改善点を見出すよう努力している。		
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	運営推進会議については、選ばれた各メンバーの了解も取り付け、開催する予定であったが、一部家族より「ホーム自体利用者の家であり、何故そのような会議を開く必要があるのか」との異議が出て、まだ開催には至っていない。現在、運営推進会議の意義などを説明し、納得を得られるよう説得中である。	○	この会議は、外部の人々（特に地域福祉に詳しい専門家）の目を通してホームの介護に対する取り組み方や具体的な改善事項を話し合ったり、地域住民の理解を得るのに必要であるとのことで一部家族の理解を得られるよう努力するしかないと思える。又、地域包括支援センターや民生委員の協力を得られるようにされたいかがかとも思える。

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	大阪市とは、昨年度は実地指導の練習として当ホームを利用してもらっただけで、市の担当課とは殆んど行き来はない。原因は市の担当課へ訪問してもすぐ地域包括支援センターを紹介され、殆んど相談ごとにはのってもらえない状況にあるとのことである。	○	現在の大阪市の方針が当方では分からないので何とも判断できないが、ホームとしては充分努力しているようである。他市では行政担当課は色々情報を提供したり相談事にのったりしており、ホームの運営を支援しているとよく聞く。
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	家族の来訪時には、利用者の近況や健康状態を報告している。希望される方からは、家族から現金を預かり、金銭管理を行っている。		
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	家族会は、現在結成されていない。それよりも家族の来訪時には意見や要望をはじめ何でも気軽に言うていただくような雰囲気作りを心がけている。いただく色々な意見などについては運営の参考にしている。		
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	幸い正職員についてはここ数年離職者が殆んど無く、職員と利用者とは馴染みの関係が保たれている。当ホームの管理者としては離職者が出ないように努力はしているが厳しいのが現状である。しかし、利用者にダメージを与えないようチームケアに徹するなど工夫はしている。		
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	外部研修としては、大阪市主催の介護実践者研修やリーダー研修には積極的に参加してもらい、受講内容についてはレポートなどにまとめ職員全員で共有するようにしている。又、研修だけでなく、向上心を持って働き続けるための取り組みも色々工夫している。		
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	グループホームネットワークを立ち上げ、館長自身が世話人代表となり、当ホームが事務局となっている。現在大阪市内44ヶ所のホームが参加し、毎月世話人会を開き、年4回実地研修方々情報交換会も行い、おたがいに刺激あってレベル向上に努めている。住吉区のグループホーム交流会も現在設立準備中である。		

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、場の雰囲気に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	入居前に本人やその家族に見学かたがたこのホームの雰囲気に馴染んでもらい、安心かつ納得して入居してもらえるよう工夫している。何度か面談するうちに職員と顔なじみになってもらい、不安を取り除く工夫をしている。とにかく気に入ってもらおうことが、ケアの第一歩と考えている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員が介護するというだけでなく、一緒に生活するという雰囲気作りを出すようにしている。利用者には編み物、ボタンつけ、洗濯物の仕分けやたたみを手伝ってもらい、自分も必要とされていると感じてもらえるようにしている。		
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	利用者本人のバックグラウンド(人生歴の中味)をより深く知ることがケアのスタートラインと位置づけ、入居前より本人の人生歴や性格、趣味などを詳細に把握し、フェースシートを作成し職員全員で共有している。本人とのさり気ない会話の中からも希望や意向をつかむようにしている。		
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	初回カンファレンス時、本人の希望や家族の意向、かかりつけ医の意見などを参考にし、計画作成担当者のみならず、職員の情報、意見も取り入れて、介護計画を立てている。しかしまだまだ改善の余地はあると考えている。		
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	ケアプランの見直しは、定期的のみならず、利用者の日々の健康状態やケア日誌の中で少しでも変化が見られると、本人や家族その他関係者との話し合いがもたれ、随時見直しを行っている。しかしまだまだ工夫の余地はある。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	規則に縛られることなく、利用者の状態に応じて柔軟に支援している。例えば、認知症専門医の受診支援、持病が悪化して入院された場合、入院先病院と連絡を密にして早期退院への支援、特別な外出支援(お墓参りやお葬式への出席など)も家族と協力して行っている。		
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	利用者の大半は提携医療機関がかかりつけ医であり、2週間に1度は往診してもらっている。利用者の一部は他の医療機関がかかりつけ医であるが、もちろん受診を支援している。		
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	基本的にはできるだけ早い時期に本人や家族と話し合い、担当医ともその結果を共有している。実質上終末期に向かっている利用者もおられるが、その日その日を快適に過ごしていただくよう努力するのがホームの役目と心得ている。		
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	ケアのキーワードは「尊厳」であることは職員全員に徹底している。利用者への呼びかけ、トイレ誘導や失禁時の対応などは出来ていないとはいわないが、常に心がけていることがもっと必要と思っている。		
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	毎日その日の暮らし方をゆったりとしたペースで利用者本人に決めてもらうようにしているが、まだまだ業務優先というか、時間を気にして利用者を急かすケースがある。	○	限られた職員数、限られた時間の中で利用者の満足のゆくゆったりとしたペースに合わせケアすることはなかなか困難とも思えるが、更なる努力を期待したい。

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)
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	職員と共に、利用者一人ひとりのペースでゆっくり食事がなされている。毎日の食事の記録は残しているが、その日その日の食べたい献立は皆で決めて買い物にかけている。食事が遅い方には、職員がそれとなくフォローしている。		
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	夜間の対応は無理なもの、入浴回数や時間は利用者の意見、希望を聞きながら対応している。		
(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	食事作り、園芸など外回りのことをしてくれる人や利用者の得意なことが出番が配慮されている。洗濯を進んでしてくれる利用者さんが出てきた。		
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	外出時の靴を自分で選び、利用者に季節を感じてもらおうよう散歩、喫茶、買い物など積極的な外出支援がなされている。		
(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	日中は玄関に鍵はかけず見守りケアに徹しているが、安全上人の出入りがチェックできるようセンサーは設置している。		
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	近くに消防署があり、職員がホームのすぐ近くに3人住んでいて、いつでも直ぐに対応ができる。又隣家が民生委員である。		

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)
(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	利用者のバイタルチェックとともに、食事摂取量や水分量接種用量チェック表を作り一人ひとりの状態が把握されている。		
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	共用の空間も広く清潔で、ソファを置いてくつろげるようにし、又、季節感を出す工夫として食材や季節の花などで工夫がなされている。		
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	居室には使い慣れたものを持ち込み、落ち着いて生活されている。又全室に備え付けのベッド、エアコン、カーテンや小タンスがある。		

