

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2772402703
法人名	有限会社 ウィズ・ケアサポート
事業所名	グループホーム そおれ
訪問調査日	平成 20 年 9 月 25 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 平成20年10月6日

【評価実施概要】

事業所番号	2772402703
法人名	有限会社 ウィズ・ケアサポート
事業所名	グループホーム そおれ
所在地	大阪府枚方市長尾元町6丁目26番1号 (電 話) 072-864-5788

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25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日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 2 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 3人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6.5人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	4 階建ての 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)	54, 000 円		その他の経費(月額)	15, 000 円	
敷 金	有 (60, 000 円)				
保証金の有無 (入居一時金含む)	無		有りの場合 償却の有無	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, 680 円				

(4)利用者の概要(平成20年9月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低 74 歳	94 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	(医)昭征会 坂野病院・さかのクリニック、たかはま歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR長尾駅から徒歩6分、田園地帯の川と畑に挟まれた地に、平成17年2月に当事業所は開設した。4階建の建物の、2階部分がグループホーム(1ユニット)であり、3階部分は訪問介護となっている。代表者及び職員のチームワークで、笑顔に満ちた温かい見守り・介護を実践している。リビングや廊下には利用者の日々の作品を飾り、随所にあるソファやベンチには、利用者が自由に座れる。職員は「1. お客様の立場でともに考えます 2. お客様に笑顔と感謝の心で接します 3. チームワークで仕事に取り組みます」を理念にサービス向上に努めている。

【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)
	前回の改善課題は、①職員の定着率改善 ②研修計画の充実 ③同業者との交流を通じた向上、であった。①は、職員教育の充実と働きやすい職場作りで離職を防ぎ、②は、研修参加や資格取得を推奨し費用の公費負担により改善、③は、グループホーム連絡会・交流会への定期的参加により改善した。
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)
	前回の自己評価・外部評価を踏まえた上で、代表者、管理者及び職員がサービスの現状・あり方を点検した。代表者が意見を集約して、自己評価表を纏めた。
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、地域の区長、地域包括支援センター職員、家族、利用者を構成員として、2～3ヶ月に1回開催されている。会議では、利用者の状況、サービス提供の内容、外部評価の結果等を報告するとともに、参加者から質問・要望・意見を受ける等、双方向的な会議となるよう配慮している。
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)
	家族に季刊誌「ホーム便り」や、月に1回、手紙、写真などを送付し、利用者の具体的な様子を伝えている。金銭管理については立替の請求書を一緒に送っている。意見箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。苦情は真摯に受け止め、ミーティングで話し合い、ケアに反映させている。
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)
	利用者の症状が進行し、地域の行事などに参加しにくくなってきている。そのような中、近くの幼稚園へ定期的に訪問したり、散歩時に近くの住民から声をかけてもらうなど、交流を続けている。

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	ホームの理念は「1. お客様の立場でともに考えます 2. お客様に笑顔と感謝の心で接します 3. チームワークで仕事に取り組みます」とし、利用者の人格を尊重し、快適な生活を続けられるよう取り組んでいるが、地域との繋がりを深める意識の表現が十分とは言えない。	○	平成18年の改正介護保険法で新設された地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、地域社会の継続支援と事業所と地域の関係性強化を実現させる事業所独自の理念をつくりあげていただきたい。それにより、利用者、家族だけでなく、地域の人々の理解・協力も得られると考える。
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	毎月のミーティングで理念について確認し、日ごろのケアを振り返る機会としている。玄関や日項目に付くところに理念を掲示している。		
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	利用者の症状が進行し、地域の行事などに参加しにくくなってきている。そのような中、近くの幼稚園へ定期的に訪問したり、散歩時に近くの住民から声をかけてもらうなど、交流を続けている。		
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	前回の外部評価を活かして、同業者との交流や研修計画の充実など、具体的な改善に取り組んだ。今回の自己評価では、代表者、管理者及び職員がサービスの現状・あり方を点検した上で、代表者が意見を集約して、自己評価表を纏めた。		
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、地域の区長、地域包括支援センター職員、家族、利用者を構成員として、2～3ヶ月に1回開催されている。外部評価の結果を報告し、課題について意見をもらったり、情報の交換の場としている。		

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)
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	市役所を訪問して、事業所の実情を知ってもらおうと共に、市担当者から情報を得る努力をしている。利用者等の話を聞き、相談に応じる、介護相談員の派遣を受け入れている。		
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	家族に季刊誌「ホーム便り」や、月に1回、手紙、写真などを送付し、利用者の具体的な様子を伝えている。金銭管理については立替の請求書を一緒に送っている。		
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	家族の訪問時には、何でも言ってもらえる雰囲気作りに努めている。苦情は真摯に受け止め、ミーティングで話し合い、ケアに反映させている。		
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	開設から4年間の蓄積を基にして作り上げた業務マニュアルを職員の手引書として活用し、日常業務をスムーズにこなす中で、職員のモチベーションを保持するよう努めている。働きやすい職場作りで離職を防ぐ努力をしている。		
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	職員の質の向上に向けて、毎月15日の全体ミーティングで勉強会を行っている。新人は3ヶ月以内に内部研修を行い、また、資格取得支援制度を設け、経費的な補助を行っている。		
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	3ヶ月に1回、近隣のグループホームと持ち回りで相互訪問の交流会を開催している。管理者・職員が出席し、同業者の情報を得ることでサービスの向上につなげている。		

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)
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	職員や他の利用者と徐々に馴染めるよう工夫してきた。「共用型認知症通所介護」の指定を受けたので、今後はデイを利用し、入居へと結びつけば安心してサービスを受けてもらえると考えている。		
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	職員の思いや都合を押し付けないよう配慮し、利用者の立場に立って考えた支援を心がけている。人生の先輩として、学ぶことも多い。		
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	日常の様子の変化をつかんで生活のパターンを少し変えてみたり、症状が進行した利用者には以前の習慣から推測したりして意向の把握に努めている。		
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	職員、ケアマネジャーが出席してケアプラン会議を開いている。本人からの聞き取りが困難な場合もあるが、日々の状態をまとめた「統括表」をケアプランに反映させている。		
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	3ヶ月に1度、アセスメントをセンター方式で行い、介護計画の見直しを行っている。状態が変化した時は柔軟に対応し、見直しを行っている。		

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)
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	医療連携体制を活かし、入院の回避や早期退院の支援を行っている。また個別に買物、映画鑑賞、帰宅や通院に対応している。		
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	利用開始時に利用者および家族の了解を得て、協力医療機関で医療を受けられるよう支援している。内科は週1回、歯科は月1回の往診があり、緊急時の医療支援体制も出来ている。		
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	重度化や医療ケアの増大で終末ケアに取り組むことが課題となってきた。入居時に看取りについての説明は行っているが、文書化はされていない。	○	本人の気持ちを大切にしつつ、家族と話し合い利用者が安心できる終末期への対応が必要である。そのために、家族も納得できる同意書を交わしておくことが望まれる。
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	馴れ馴れしい言葉使いや、利用者の誇りやプライバシーを損ねるような言葉使いをしないよう、ミーティングの折に職員に徹底をはかっている。個人情報には鍵のかかる書庫に保管している。		
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	自分のペースでのんびり暮らすことを基本とし、一人ひとりの状態に配慮した支援を行っている。朝食は個々の起床時間を目安にしている。		

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)
(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	配膳や片付けなど手伝ってもらいながら、職員と一緒に食事をしている。外出ができる利用者には外食を楽しんでもらうこともある。		
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	週3日(月・木・土)を原則としている。入浴したがない場合は順番を変えるなど個人的に対応し、足浴など清潔保持に努めている。		
(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	長期入所で重度化がすすみ、役割を持つことが難しくなっていて、個別支援のリハビリが日課となっている。職員とのコミュニケーションで気分転換をはかり、笑顔を引き出す努力をしている。		
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	気候など好条件の時には週3～4回、近くに散歩に出かけている。個別に買い物に出かけたり、家族に会いに出かけたりしている。		
(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	4階建てマンションの2階部分が当事業所となっている。そのため、防犯上から、また階段付近での事故防止のため玄関は施錠している。居間にはベランダがあるので閉塞感は少ない。		
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	消防署の指導は年2回あり、3月、6月、9月、12月に事業所独自で消防訓練を行っている。消火器の点検や、避難方法を職員が確認をしている。しかし、地震や水害についての対策は課題となっている。	○	非常災害時の避難方法、避難先については地域の協力も必要である。今後は地域と連携をより深めて万全の対策をとることが望まれる。

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	食事量・水分量は一人ひとり記録されている。利用者によって刻み食にしたり、水分をゼリー状にしたりして食事支援を行っている。		
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	居間から眺める外の景色は季節感あふれる自然に囲まれている。壁面には日めくりカレンダー、行事ごとの思い出あふれる写真が飾られている。		
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	居室は清潔に保たれている。壁には、家族の写真、手紙、また表彰状などが飾られ、本人が落ち着ける空間となっている。		