

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2791100109
法人名	社会福祉法人 寺田萬寿会
事業所名	グループホーム まんじゅ
所在地	〒596-0078岸和田市南上町2丁目5番6号 (電 話) 072-432-2413

評価機関名	特定非営利活動法人 評価機関あんしん
所在地	〒596-0808 岸和田市三田町1797
訪問調査日	平成20年9月26日

【情報提供票より】 (平成20年9月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19年 10月 1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9人
職員数	8人 常勤8人, 非常勤0人, 常勤換算8人

(2) 建物概要

建物構造	木造スレート葺き 造り
	2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)	55,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	有 (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	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要 (9月 8日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	2	要介護2	2		
要介護3	4	要介護4	1		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 86歳	最低	80歳	最高	95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	社会福祉法人 寺田萬寿会 寺田萬寿病院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームまんじゅは、南海本線蛸地蔵駅から徒歩5分の静かな住宅地にある。木造2階建ての建物は、周辺の民家とも調和しており、道を隔てれば小学校や中学校があり、法人の医療機関も目と鼻の先にある。管理者はリーダーシップがあり、職員と共に利用者の立場に立った介護サービスの提供に取り組んでいる。鍵を掛けないケアや認知症の周辺症状に配慮した環境づくりの実現ために、キャプション評価を取り入れ、職員間で議論を重ね職員が納得できる解決方法を目指している。目標(業務)管理シートを用いて職員の間で目標や業務の取り組み状況、希望を記入することは、職員にとって自分自身を見直す機会や希望を聞き入れて貰えるチャンスでもあり、励みとなっている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況 (関連項目: 外部4)
	今回がはじめての外部評価受審である。
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)
	全職員が自己評価を行い、カンファレンスで話し合った結果を管理者が自己評価表に記入している。職員は評価の目的やその活用方法を理解している。
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)
	開設以来ほぼ3ヶ月毎に運営推進会議を開催し、議事録を残している。利用者、家族、市職員、町会長、民生委員、知見者、職員が参加し、事業所の紹介や活動報告を行っている。DVDなどの映像を活用して行事の様子を紹介するなど、回を重ねるごとにグループホームへの理解が深まり、参加者から積極的な質問が出るなど、関心が深まりつつある。
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)
	職員は利用者の担当制を採用しており、責任感を持って利用者に接し、利用者や家族が意見・苦情などを伝え易いような人間関係作りを心掛けている。また、職員は、家族から出された「声」を意見として吸い上げることが出来ている。家族からの意見や苦情は課題として取り上げ改善策を話し合っている。グループホームの玄関には意見箱を設置している。
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	地域との関係はきわめて良好で、回覧板なども届けられている。利用者が職員と一緒に隣近所に回覧板を届けたり、周辺の道路の落穂拾いや清掃活動を行っている。祝い事の時には利用者手作りのおはぎなどを近隣に配ることも有る。玄関には「お茶をどうぞ」とお茶や行事へのお誘いの看板を設置し、近隣の方の来訪を促している。ボランティアの訪問も多く、職員が地域の健康教室などの講師としても出向いている。

2. 評価結果(詳細)

外部評価	自己評価	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項目)	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	グループホームまんじゅには、職員全員で話しあった上で作りあげた「(心)その人らしさ、喜怒哀楽に寄り添います。(場所)ただいま、お帰りなさいが行きかう家にします。(支援)ご近所とのふれあいを大切にします」といった分かり易い理念がある。利用者一人ひとりの気持ちに寄り添い、地域の中で安心して暮らせるような支援を目指している。		
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ている。法人やグループホームの理念は、職員が常日頃から目につきやすい場所に掲示している。また法人やグループホームの朝礼時にも、理念が反映されたサービスが提供できているか、事例に基づいて確認しあっている。		
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	地域との関係はきわめて良好である。利用者手作りのおはぎなども祝い事の時には近隣に配ることも有る。玄関には「お茶をどうぞ」と書かれたお茶や行事へのお誘いの看板を設置するなど近隣の方の来訪を促している。ボランティアの訪問も多い。利用者は職員と一緒にグループホーム周辺の道路の落穂拾いや清掃活動を行っている。職員が地域の健康教室などの講師としても出向いている。		
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	今回が初めての外部評価の受審である。職員各々が自己評価を行い、カンファレンスで話し合い、その結果を管理者が自己評価表に記入している。職員は外部評価の目的やその活用方法を理解し、サービスの質の向上に繋げている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	開設以来ほぼ3ヶ月毎に併設する小規模多機能型居宅介護事業所と一緒に運営推進会議を開催し、議事録を残している。会議には利用者、家族、市職員、町会長、民生委員、知見者、管理者等が参加し、利用者の状況や活動報告を行っている。DVDなどの映像を活用して行事の様子を紹介するなど、回を重ねるごとにグループホームへの理解が深まり、参加者からも積極的な質問が出るなど、関心が深まりつつある。		
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	市の担当者とは運営推進会議で話し合っている。その他にも事故報告時やヒヤリハット・インシデント時などにも相談し、然るべき指導を受けている。市の介護保険事業者連絡会に加入し、市の担当者とも話し合っている。		
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合わせた報告をしている	金銭管理に関しては1ヶ月毎に精算し領収書と一緒に金銭管理帳で報告を行っている。面会の少ない家族には書面で報告している。グループホーム便りを発行する予定である。家族の方と常に利用者の様子を共有できるような、家族の行き通うグループホームを目指している。		
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	利用者一人ひとりに担当職員を配置しており、職員は責任感を持って利用者に接し、利用者や家族が意見・苦情などを伝え易いような人間関係作りを心掛けている。家族からの声はケアカンファレンスや朝礼の際に課題として取り上げ改善策等を話し合っている。玄関には意見箱を設置し、市の介護相談員も受け入れている。		
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	開設後、職員の異動や離職は少ない。法人併設の小規模多機能型居宅介護事業所や認知症デイサービスセンターなどと合同で催す行事に利用者が参加する機会や交流する機会を設け、併設事業所の職員と利用者が馴染みの関係が出来るようにするなど、職員の異動の際も、利用者へのダメージを最小にする配慮が出来ている。また職員の離職率の低下を目指し、職員のストレスを軽減するための職場環境づくりに取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	年間事業計画の中に研修計画を盛り込んでいる。介護支援専門員や認知症ケア専門士等の専門職資格取得やリーダー研修・実践者研修などに参加できるように支援している。職員一人ひとりの取り組みや成果、問題点などを目標管理シートに記入することで、職務の励みになると同時に向上心につなげている。研修等の希望も聞き取り、それぞれの段階に応じた学びの機会を持てるようにしている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、官理自で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	市の介護保険事業者連絡会の施設部会に、他のグループホームとの連絡会を設け情報交換を行っている。連絡会は発足したばかりで、情報交換に留まっている。今後連絡会を活用し事業者同士が協働で質の向上に向けて取り組んでいくことが期待される。		
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	サービス利用前に利用者の自宅を訪問し、十分話し合い、見学も受け入れ、安心し納得しながら利用できるようにしている。開設後1ヶ月で定員に達し、それ以来入退居者はいない。今後新規の利用者には行事や食事等を体験することでサービスの場に馴染み、安心し納得した上で利用できるように取り組んでいく予定である。		
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	認知症の人のためのケアマネジメントにセンター方式を活用し、一人ひとりの生活や暮らし方を良く知り、それぞれの得意分野で力を発揮できるように支援している。昔からの季節の行事の謂れやしきたりなど文化的な情報を教えていただいたり、暖簾などを職員と一緒に作るなど、利用者から生活の技や文化を学び共に支えあう関係を作っている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	職員は利用者の担当制を採用しており、話を良く聴く時間を持つように心掛けている。話を良く聴くことによってその方の気持を理解し、その立場に立った支援の仕方に配慮している。朝風呂や晩酌、喫煙や日課のコーヒーなど利用者一人ひとりの意向をくみ取った支援を心がけている。		
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	介護計画書の利用者及び家族の意向欄にはそれぞれの意向を分けて見やすく記録し、アセスメントの結果を踏まえ意向を反映した計画書を作成している。介護計画書は利用者や家族に説明し同意後署名・押印を得ている。サービス担当者会議開催時には利用者や家族、担当職員など関係者が参加し、記録に残している。		
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	介護計画書は1ヶ月に1回モニタリングを行い3ヶ月毎に見直している。利用者の些細な行動や言語からも職員間で課題を見出し、介護計画の見直しとして前向きに取り組んでおり、介護支援専門員の熱意が伺える。また介護計画書は利用者や家族の要望や状態の変化に応じて期間にとらわれず見直している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	その時々々の利用者や家族の状況や希望に応じて通院やお見舞いなどの外出支援、外泊への送迎などを行っている。利用者が入居前に暮らしていた馴染みの場所にも行けるよう出来る限りの支援を行っている。法人内の他事業所の行事やレクリエーションなどにも参加できるように支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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					
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	かかりつけ医による継続的な医療が受けられるように支援している。かかりつけ医への定期的な受診は家族にお願いしており、その際には健康チェック表を持参してもらっている。かかりつけ医受診の利用者も、緊急時には職員で対応できるように家族の意向を確認している。また利用者の状況に応じて認知症専門医への受診の支援をしている。		
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	グループホームまんじゅには管理者を含め看護師が2名、法人内にも訪問看護部や病院があり、重度化や終末期の利用者を支えることのできる環境にあり、できる限り利用者、家族の意向に沿えるような対応を考えている。利用者、家族や医療関係者等で重度化した場合や終末期のあり方について繰り返し話し合いを持つには至っていない。	○	グループホームとして標準的なできること・できないことの検討を行い、利用者、家族や医療関係者等と連携を取りながら終末期のあり方について安心と納得が得られるように繰り返し話し合う機会を持つことが望まれる。
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	排泄時の介助は声のトーンに気をつけ、入浴時には脱衣所にカーテンを引き、浴室内での見守りや声掛けも利用者に応じて対応するなど利用者の誇りやプライバシーに配慮している。特に言葉遣いは地域で慣れ親しんだ表現が関係作りにプラスになる反面、礼節を欠くことのないように注意している。また、チェック表を作成し職員間で注意し合える環境づくりに努めている。個人の記録は事務所で管理し、第三者の目に触れないようにしている。		
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	朝のコーヒータイム時に外出の希望を聞き、外出支援を行っている。食事時間は決まっているが、自然な流れの中で、全員そろって和気藹々と食事を摂っている。それ以外の時間は一人ひとりに合わせた支援を行い、個別の散歩・かき氷・お見舞い・ピアノ演奏など希望が実現できるように支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	主菜は法人の厨房で調理し運んでいる。グループホーム内ではご飯と味噌汁やちょっとした一品を作っている。利用者は割烹着を着け職員と一緒に、生きいきとした表情で得意の調理、配膳などに腕を振っている。週1回は日々の聞き取りの中から挙げられた利用者希望のメニューを用意している。ベランダには〇〇さんの農園と書かれたプランターが置かれ、なすびやトマトなどの収穫物が食卓を賑わす事もある。晩酌を楽しまれる方もおられる。		
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	浴室内の手すりは利用者や、介助者にとって使い易いように設置している。毎日入浴できる。朝湯を習慣とされていた方には朝の入浴や、入浴を拒否される利用者には、夜間帯でも入浴できるような配慮をしている。浴槽のお湯は一人ずつ入れ替えている。季節の行事としてゆず湯や菖蒲湯の時は、1階の大浴場を利用している。		
(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	趣味を生かし、俳句を嗜む利用者には俳句係をお願いし、俳面を玄関ホールに掲示していただいている。書道の得意な利用者には書を、入居前に大切にされていた盆栽の手入れや、手芸が得意な方には暖簾や雑巾づくりなどをお願いしている。調理を楽しまれている男性の利用者も居られる。		
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	リクエストメニューの日は近隣の商店に買い物に出かけている。スーパーマーケットなどへの買い物では、利用者はそれぞれ好みの物を購入し、支払いは本人ができるように支援している。海遊館や岸和田城の夜店、外食などにも出かけている。法人内の行事やレクリエーションへの参加など外に出かける機会を持てるように支援している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
(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	職員は鍵を掛けることのデメリットを理解し、玄関のドアは開閉時にチャイムが鳴るようにするなど利用者の安全を確保しながら日中鍵を掛けないケアを実践している。利用者がどんな時に不安になり一人で外に出て行きたくなるのか、職員がどのように対応すればいいのか、外に出るまでの気持ちを理解し、落ち着ける環境づくりができないか検討し、椅子の設置や写真の掲示などにも工夫している。		
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	グループホーム、小規模多機能型居宅介護事業所および認知症デイサービスセンターの3事業所合同で年2回消防訓練を実施し、利用者も一緒に参加している。近隣の住民にも参加お誘いの案内を行い、防災に関する対応などを理解してもらえるように取り組んでいる。災害時などの備蓄は法人で行っている。		
(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	法人内の病院の管理栄養士が栄養管理を行っている。一人ひとり食事の量や好みも異なるが個々の状態に合わせて対応している。朝食もパン、ご飯を選択してもらうなど習慣を大切にしている。利用者の食事摂取量や水分摂取量は記録に残しており、水分量は個別に目標量を設定し摂取を促している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
		○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	玄関を入ると階段の壁には利用者の生きいきとした表情の写真が飾られている。階段を昇りきった踊り場には、暖かい色のソファを置き、野の花や利用者の俳句等の作品を展示している。居間には明るい光が差し込み、居間からはベランダにある利用者の大切にしてきた盆栽や、プランターの野菜を眺め楽しむことができる。居間の横に和室があり、冬には炬燵を設置し自由に横になることのできる空間となっている。職員は、利用者が居心地のいい空間で過ごせるようにキャプション評価に取り組み、成果を挙げている。		
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	居室には箆笥やベッド、テーブル、椅子、仏壇などの家具が持ち込まれている。ベッドの配置も自宅での窓の位置関係を家族に聞いたり、本人に確かめるなど、住み慣れた環境を基に決めている。家族の写真、手芸などの作品、アルバムなど利用者の馴染みのものも持ち込まれその人らしい居室となっている。		

※ は、重点項目。