

## 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

|       |                                       |
|-------|---------------------------------------|
| 事業所番号 | 2772301467                            |
| 法人名   | 桂商事株式会社                               |
| 事業所名  | グループホーム阿倍野                            |
| 所在地   | 大阪市阿倍野区播磨町1-20-3<br>(電話) 06-6622-8510 |

|       |                                      |       |             |
|-------|--------------------------------------|-------|-------------|
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター             |       |             |
| 所在地   | 〒530-0041 大阪市北区天神橋二丁目北1番21号八千代ビル東館9階 |       |             |
| 訪問調査日 | 平成20年10月8日                           | 評価確定日 | 平成20年11月12日 |

## 【情報提供票より】(平成 20 年 9 月 10 日事業所記入)

## (1)組織概要

|       |                 |                            |      |
|-------|-----------------|----------------------------|------|
| 開設年月日 | 平成 18 年 3 月 1 日 |                            |      |
| ユニット数 | 2 ユニット          | 利用定員数計                     | 18 人 |
| 職員数   | 16 人            | 常勤 16人, 非常勤 0 人, 常勤換算 16 人 |      |

## (2)建物概要

|      |             |       |       |
|------|-------------|-------|-------|
| 建物構造 | 耐火建築物 鉄骨 造り |       |       |
|      | 5 建ての       | 3 階 ~ | 4 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)            | 90,000 円              | その他の経費(月額)     | 30,000 円 |   |
| 敷金                  | 有( ) 円 (無)            |                |          |   |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | (有) ( 500.000 円)<br>無 | 有りの場合<br>償却の有無 | (有) / 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              |                | 1.500 円  |   |

## (4)利用者の概要( 9 月 10 日現在)

|       |         |         |         |    |      |
|-------|---------|---------|---------|----|------|
| 利用者人数 | 18 名    | 男性      | 3 名     | 女性 | 15 名 |
| 要介護1  | 3 名     | 要介護2    | 6 名     |    |      |
| 要介護3  | 6 名     | 要介護4    | 2 名     |    |      |
| 要介護5  | 1 名     | 要支援2    | 0 名     |    |      |
| 年齢    | 平均 85 歳 | 最低 75 歳 | 最高 94 歳 |    |      |

## (5)協力医療機関

|         |                     |
|---------|---------------------|
| 協力医療機関名 | 医療法人 錦秀会の全病院 行徳歯科医院 |
|---------|---------------------|

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

駅から近く、幹線道路に面して立地し、瀟洒な5階建てのビルの3階4階に位置する高級感漂うホームです。法人の代表者が地域への貢献を第一に考え、本社を建替えてホームを開設されました。ホーム内も広々と開放感があり、利用者はリビングのソファや食卓等のお気に入りの場所でゆったりと過ごされています。屋上にはトイレやキッチンも完備されていて、金魚が飼われ、外気に触れながら食事をしたり、お茶の時間を楽しんでいます。職員間では話し合いの場を多く持ち、共有の思いを持ってケアを提供されています。毎月の勉強会は職員の希望の内容であり、年度ごとに計画を立てて実行されています。担当職員がまず勉強して講師となり他職員に伝達し、一緒に考えながらケアに活かせるように取り組まれています。

## 【重点項目への取り組み状況】

|           |   |
|-----------|---|
| 重点項目<br>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)  |
|           | 前回の改善点は災害に関することでしたが、今回の外部評価の内容と合わせて改善に取り組む予定です。   |
| 重点項目<br>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)   |
|           | 今回の自己評価は、管理者とユニット責任者で取り組み作成されました。改善点を自ら把握し、計画を立てて取り組む予定です。  |
| 重点項目<br>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)  |
|           | 家族、地域のネットワーク委員、地域包括支援センター職員、法人事務長、管理者をメンバーとして開催しています。ホームの理解を得られるような話し合いをする等意見交換の場であり、地域の実情を知る機会になり、有意義な会議となっています。               |
| 重点項目<br>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)   |
|           | ホームの玄関に意見箱を設置しています。家族がホームに来訪された折には直接話を聴いています。意見や要望には前向きに解決に取り組み、法人では家族アンケートを実施し、結果を職員間で共有し、ケアに活かしています。苦情窓口は書類にも明記し、入居時に説明しています。 |
| 重点項目<br>④ | 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)  |
|           | 幼稚園や保育園の園児がホームに来てくれています。地域柄もあり、近隣との交流は少ないですが、運営推進会議を通して、地域の行事であるふれあい喫茶やカラオケに誘っていただけるようになってきており、少しずつですが、交流の場ができています。             |

## 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<br>(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<br>(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<br>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                  | 法人の基本理念として、基本的人権の尊重、健全育成・援護の実現、社会的自立の助長、地域福祉への貢献が掲げられ、それを踏まえた上で、ホーム独自に「のんびりと気持ちが安らぐあたしん家」という理念が作られている。                 |      |   |
| 2                     | 2  | ○理念の共有と日々の取り組み<br>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                                     | 理念は各ユニット玄関に提示されている。ホーム独自の理念は、職員間の共有の思いを込めて作られ、全員が把握し、日々のケアで実践しているが、法人の基本理念は、全員が理解できているかといえは不十分である。                     | ○    | 会議等の場で話し合ったり、文書を各自に配布する等され、理念が全員に浸透し、ケアに活かされる事が期待される。   |
| 2. 地域との支えあい           |    |   |  |      |   |
| 3                     | 5  | ○地域とのつきあい<br>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               | 幼稚園や保育園の園児がホームに来てくれている。地域柄もあり、近隣との交流は少ないが、運営推進会議をとおして、地域の行事であるふれあい喫茶やカラオケに誘っていただけるようになり、少しづつ交流の場が増えてきている。              | ○    | 今後も地域の行事等に積極的に参加し、顔なじみの関係を築かれることが期待される。   |
| 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<br>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                 | 今回の自己評価は、管理者とユニット責任者で取り組み作成された。改善点を把握し、計画を立てて取り組む予定であり、前回の改善点と合わせて、今後の課題としている。   | ○    | 自己評価は、日々のケアでの評価できる点、改善すべき点を自ら把握する機会になるので、全職員で取組まれることが望まれる。また今回の外部評価で話し合った内容を職員間で検討し改善に向けて取組まれることが期待される。 |
| 5                     | 8  | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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 | 家族、地域のネットワーク委員、地域包括支援センター職員、法人事務長、管理者をメンバーとして開催している。ホームの理解を得られるような話し合いをする等、意見交換の場であり、地域の実情を知る機会になっているが、一年に1回の開催になっている。 | ○    | 運営推進会議は、ホームからの情報を発信する場であり、地域からの情報を得る場でもある為、定期的開催されることが望まれる。   |

| 外部              | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む)                                   |
|-----------------|----|--|--|------|--|
| 6               | 9  | ○市町村との連携<br>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                               | 相談や手続きには、直接区役所に出向いているが、担当者の異動が多く、連携が取れるまでには至っていない。地域包括支援センターの担当者とは顔なじみである。   | ○    | 行政の担当者と連携を図り、質の向上に取り組まれることが期待される。                                  |
| 4. 理念を実践するための体制 |    |  |  |      |  |
| 7               | 14 | ○家族等への報告<br>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                              | 家族の来訪時には直接暮らしぶりを伝えている。ホーム便りである「ひまわり新聞」を毎月発行し、様子や行事の報告、職員紹介をしている。また電話連絡も頻繁にしている。  |      |  |
| 8               | 15 | ○運営に関する家族等意見の反映<br>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                                | ホームの玄関に意見箱を設置している。家族がホームに来訪された折には直接話を聴いている。意見や要望は前向きに解決に取り組んでいる。法人では家族アンケートを実施し、結果を職員間で共有しケアに活かしている。苦情窓口は書類にも明記し、入居時に説明している。 |      |  |
| 9               | 18 | ○職員の異動等による影響への配慮<br>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 | 入職時は先輩職員について、利用者を理解しながら、日々の業務を覚えている。法人内の異動はやむを得ないが、最小限に留めている。職員間では話し合いを重ね良好な関係を作り、働きやすい環境を作っている。                             |      |  |
| 5. 人材の育成と支援     |    |  |  |      |  |
| 10              | 19 | ○職員を育てる取り組み<br>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              | 外部の研修には順次参加できる体制を作っている。研修受講後は資料を回覧している。ホームでは、計画を立てて毎月勉強会を行い、担当の職員が内容を勉強し講師となって伝達している。  | ○    | 外部研修受講後は報告書を提出し伝達研修を行う等、職員間で共有を図られることが期待される。また、研修記録も整備されることが期待される。 |
| 11              | 20 | ○同業者との交流を通じた向上<br>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    | 外部の研修等で知り合った他ホームとは、行き来しながら交流を図っている。管理者同士で情報交換したり、意見交換しケアに活かしている。   |      |  |

| 外部                                 | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>本人が安心して、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 | ホーム側から家庭を訪問して、暮らしぶりや習慣を理解し、継続した生活ができるように配慮している。また、本人と家族に見学に来て頂き、1日を過ごして頂きながら雰囲気を感じてもらっている。ホームでの暮らしに関しては十分な説明をしている。 |      |  |
| 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<br>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                       | 利用者の得意なことやできることを把握し、共に生活する中で、教えて頂く場面を作っている。昔話の中から、遊びや風習について教えて頂いたり、一緒に家事をしながら経験に基づいた教えを受けている。                      |      |  |
| <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<br>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  | 日々の会話の中から気持ちを汲み取ったり、表情や行動から思いを把握するようにしている。困難な方には、相手の立場に置き換えて考えている。   |      |  |
| 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<br>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         | 独自のアセスメントシートを活用しながら、家族の意見、要望を聞き、カンファレンスで話し合った内容に基づいて介護計画を作成している。   | ○    | 介護計画には、必ず同意を頂くことと、希望の欄には、家族、利用者の意見を分けて記録することが望まれる。 |
| 16                                 | 37 | ○現状に即した介護計画の見直し<br>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、カンファレンスで計画のモニタリングをし、評価を行い介護計画を見直しているが、カンファレンス記録は作成されていない。計画と日々のケアにずれがないかを見極める為に、記録が計画と連動できるような方法を現在検討されている。 | ○    | 日付、参加者、議題、内容を記録したカンファレンスシートを作成することが求められる。          |

| 外部  | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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                             | 全利用者の通院介助をしたり、美容室の送迎、希望があれば個別での外出の支援をしている。ホームには、接骨医がマッサージに来てくれている。  |      |                                  |
| <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<br>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              | 月に2度の往診医の訪問があり、週に1度歯科医と歯科衛生士の訪問もある。利用者の状態に合わせて、眼科や皮膚科受診をしている。看護師の訪問もある。   |      |                                  |
| 19  | 47 | ○重度化や終末期に向けた方針の共有<br>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 | ターミナルには取り組まれていないが、重度化した場合は、医師を交えて話し合い、今後の方針を決めることにしている。24時間の訪問医療との連携でできる限りのことを行いたいと考えている。                       |      |                                  |
| <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<br>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                          | 高齢者を尊敬することを第一に、言葉がけは敬語を基本としている。慣れてくると乱れがちになり、不適切な場面が見られることもあり管理者が注意をしている。個人情報等の記録物は、事務所の書庫に保管し、留守をする場合は鍵をかけている。 |      |                                  |
| 21  | 52 | ○日々のその人らしい暮らし<br>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            | 一人ひとりの希望に合った生活を支援している。業務優先にならないよう、個々のペースを大切にすように心がけている。   |      |                                  |

| 外部                                   | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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    | 調理や後片付けは限られているが、できるだけ利用者と一緒にやっている。利用者と一緒に食卓を囲み、会話を楽しみながら食事をしている。食器類は各自の好みのものを使用している。   |      |  |
| 23                                   | 57 | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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   | 週に3回、入浴日を設定し時間は希望に合わせている。各ユニットの入浴日が違うので、入れなかった場合は、翌日に他のユニットで入浴できる。拒否のある方は声かけのタイミングを工夫し、気持ちよく入浴して頂いている。身体機能が低下しても入浴できるように特浴を設置している。 |      |  |
| <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<br>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 | 生活歴を活かし、家事や趣味等一人ひとりの得意なことや好きなこと、できることをして頂いている。体を動かすことが好きな方が多く、皆で風船バレーを楽しんでいる。  |      |  |
| 25                                   | 61 | ○日常的な外出支援<br>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                   | 天気や気候に合わせて散歩に出かけている。屋上を整備されていて、金魚を飼い、木が植えられベンチが配置されている。屋上に出るだけで、外気浴が楽しい、気分転換に役立っている。   |      |  |
| <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<br>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          | ユニットの玄関の鍵はかけていないが、エレベーターはテンキーでロックされている。外出傾向の方はおられないが、外へ行きたいと言われた時はすぐに対応している。   |      |  |
| 27                                   | 71 | ○災害対策<br>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      | 災害時マニュアルは整備しているが、避難訓練は行っていない。地域への働きかけもこれからである。   | ○    | 消防署との協力で消火器の使用方法や避難経路の確認を行いながら訓練したり、ホーム独自でも夜間等様々な場面を想定して繰り返し避難訓練を行うことが望まれる。地域への働きかけとして、運営推進会議で議題に出して話し合われてはいかがでしょうか。 |

| 外部                         | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取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<br>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                                   | 献立は利用者の希望を採り入れ、量やバランスを考えながらホームの職員が考えている。水分は時にはジュースやコーヒー等好きな飲み物を提供し、十分に摂って頂くようにしている。状態に合わせて、量を調節したり、キザミ食やトロミ食で対応している。                     |      |                                  |
| 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<br>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 | 広いリビングの中心にアイランドキッチンがあり、調理をする姿や、料理の匂いを感じながら、テレビ前のソファのコーナーや、食卓等お気に入りの場所で利用者はゆったりと過ごされている。また人形を飾ったり、貼り絵で季節感を出している。日差し眩しい時には、カーテンの開閉で対応している。 |      |                                  |
| 30                         | 83 | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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                   | 和室と洋室があり、状態やその方の習慣に合わせた居室作りをしている。入居時に家庭で使われていた家具やお気に入りの装飾品を持ち込んで頂き、居心地の良い居室作りをしている。  |      |                                  |