

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	2770106991
法人名	特定非営利活動法人NPO堺市グループホームシステム研究機構
事業所名	グループホーム アローラ
訪問調査日	平成20年12月27日
評価確定日	平成21年 1月 5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12月4日

【評価実施概要】

事業所番号	2770106991
法人名	特定非営利活動法人NPO堺市グループホームシステム研究機構
事業所名	グループホーム アローラ
所在地	大阪府堺市北区長曾根町3065番地1 (電話)072-240-3512

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11月27日	評価確定日	平成21年1月5日

【情報提供票より】(20年10月21日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成16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	16 人	常勤	16 人, 非常勤 人, 常勤換算 16 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り
	3 階建ての 2 階 ~ 3 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	29,000 円	
敷金	有() 円 ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(320,000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 1,333 円			

(4)利用者の概要(10月21日現在)

利用者人数	18 名	男性	8 名	女性	10 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	70 歳	最高	98 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	今野クリニック 正風病院 大仙病院 馬場記念病院 香川歯科医院
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄御堂筋線「新金岡駅」より徒歩3分の非常に便利な場所に開設されている。周辺にはショッピングタウンあり幹線道路もすぐ側にありながら道路を隔てると、信じられないほど静かな佇まいとなっている。当事業所は理事長が地元で薬局を開いていたが、廃業するにあたって地域に恩返しをするという思いで設立されたNPOのグループホームである。名前のアローラとはイタリア語で“今”という意味で“今を大切に生きて頂く”という気持ちを込めて名付けられた。日々のケアについても親愛より敬愛の精神で取り組まれている。勤務30分前には出勤し入り口に掲示してある理念を唱和し、それぞれの個人記録に目を通してから仕事に就くことにしている。制服ではなく私服で介護することにより、家族のような雰囲気を醸し出している。

【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)
	①理念に「私たちはNPO精神に基づき地域社会に根付いた介護を目指します」を付け加え日々唱和し地域に溶け込むよう努力している②災害対策についても地元町会への協力要請を民生委員を通じて行っている。来年4月頃自治会に加入出来る予定である。
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)
	職員全員が自己評価、外部評価の意義は理解しており部門長会議、職員会議で話し合うことにより改善に向けての具体策を引き出し、介護の質の改善に取り組んでいる。
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)
	会議は2ヶ月に1度行われ、出席者は利用者・家族・地域包括支援センター職員・民生委員・地域代表者・介護支援専門員・法人理事長・グループホーム管理者で、議題は入居状況・職員研修・行事計画・その時々的重要事項である。議事録も整備され、毎月部門長会議・職員会議で報告検討され介護の質の向上に活かしている。
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)
	家族会は設けられていないが、運営推進会議に家族等も入り話し合われている。また、家族等が度々訪問されているので、声掛けをし要望を聴いたり利用者の最近の状況報告をしている。
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)
	近所のスーパーや喫茶店に出かけることで近隣との関係作りに心掛けている。地元出身の理事長は当事業所を地域の会合に開放するなどして、地域貢献にも努めている。納涼祭には自治会のテントを借りたり、ボランティアに手伝ってもらったりして地域との連携は深い。話し相手、囲碁の相手、踊り、歌唱などのボランティアを社協を通して来て貰うなど地元との関係強化を図っている。

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	前回外部評価で見直しを求められた地域密着型サービスの役割を果たすために、従来の理念「敬愛・真心・奉仕」に「私たちはNPO精神に基づき地域社会に根付いた介護を目指します」という一文を付け加え改善している。		
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	職員は出勤時、理念を唱和してから仕事に入る。また、毎年年頭に、理念についての抱負を代表者から各職員に示し、そのことに対する感想文を各職員が提出して理念の共有の徹底を図っている。		
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	地域のプロバスクラブ(ロータリークラブの中の1つのグループ)や、社協からボランティアを受け入れ、散歩・歌唱・囲碁の相手等してもらっている。自治会への加入も働きかけ交流するよう努力している。		
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	外部評価、自己評価は部門長会議で検討し、その内容を職員会議に報告して話し合うことにより改善に向けての具体案を引き出し、介護の質の改善に取り組んでいる。		
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	2ヶ月に一度、利用者・家族・地域代表者・地域包括支援センター職員・民生委員・介護支援専門員・法人理事長・グループホーム管理者で行事計画、家族からきた意見や外部評価などについて話し合い、それらをサービスの向上に活かしている。		

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)
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	役場の担当者とは、利用者の相談等の機会を出来るだけ多く持つようにしている。納涼祭にはボランティアとして加わって貰ったりして共にサービスの向上に取り組んでいる。		
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	家族通信は出していないが、家族等は比較的頻繁に来訪されるので、その際に健康状態等報告し会えなかったときは電話で伝えるようにしている。		
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	家族等の来訪時や2ヶ月に1度開催している運営推進会議でも参加家族や利用者本人の意見を出来るだけ聞き出し運営に反映させる努力をしている。		
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	当グループホームの特徴として職員構成は常勤のみとなっていて異動は殆どない。また、退職する際にも2ヶ月前に申し出る決まりになっており利用者が不安にならないよう細心の配慮がされている。		
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	毎月の職員会議で研修時間を設けて介護について、その時々に必要なことを学んでいる。本年8月より看護師(元病院総師長)に職員のスキルアップのために月4回来て貰い、介護技術を学んでいる。		
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	地域の福祉関係者の研修の場である地域あんしんネットワークに参加し、グループホーム管理者、計画作成者による会議、勉強会を通じてサービスの質の向上に励んでいる。		

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	見学、面接、体験入居(最高10日)を経て利用者および家族等が納得された上でサービスを開始するように努めている。施設の1階がデイサービスなので連携して行うことができる。		
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	利用者と職員の関係を支援する側、される側という意識を持たないようにし、料理や編み物などを教えて貰ったりしながら和やかな場面作りに努めている。		
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	コミュニケーションを多くとり寄り添ってお話をする事で本人の思いを把握し、生活歴も考えながら対応している。		
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	介護計画作成者は、生活している中ででてきた本人の意向や面会時に家族等と話をする中で掴んだ家族の意向と、利用者ごとの担当者の意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。		
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	特に変化がなければ介護計画の作成、モニタリングを3ヶ月ごとに行い、状態の変化があれば本人・家族等と話し合い、その都度介護計画の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	散髪・美容の送迎、病院への通院など、必要に応じて柔軟な支援を行っている。職員は私服で業務を行っており、買い物も一緒に行くが、家族と来ているというような支援をしている。		
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	事業所の協力医療機関の外、利用者や家族等の希望で以前からのかかりつけ医の医療も受けられるよう送迎なども行いながら支援している。		
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	安心してサービスが受けられるように、重度化した場合についての話し合いを出来るだけ早いうちから、本人、家族等、主治医、法人理事長と話し合い今後の方針について職員会議や申し送りノートを活用しながら共有するように努めている。		
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	個人情報やプライバシーについては、採用時に遵守を誓約している。職員研修で利用者への言葉遣いや接し方を学び、言葉遣いについては親愛ではなく敬愛を強調している。		
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	グループホームとしての日課は決めておらず、起床から就寝にいたるまで一人ひとりのペースやその日の状態に合わせた対応をしている。お昼時に拝見すると皆さんが終わったところ食べ始める人もあり、自由に暮らす支援をしている。		

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	年数を重ねるごとに作業は困難になっているが、出来ることを職員と一緒にやる。支度は無理でも片付けや皿拭きは出来るのでやって貰う。時には、お惣菜やさんだった人が腕を振るってくれる時もある。		
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	利用者の希望に応じた(時間・長さ・回数)入浴支援をしている。男性利用者が多いので女性職員のみでの介助では困難かとも思われたが今の所はクリア出来ている。より介護度が進んだときはデイサービスでリフト浴も用意されている。		
(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	コミュニケーションをしっかりとって利用者一人ひとりの楽しみ等を掴み支援している。食事作りのほか、お花の好きな人は広いテラスのガーデンから花を摘んでテーブルに活かしてくれたりするなど、得意分野で一人ひとりの力を発揮してもらうようにしている。		
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	天候が悪くなければ、ほぼ毎日職員と利用者の馴染みの場所や店へ買い物や散歩に出かけている。外出援助でボランティアにも参加してもらいながら地域の人と共に支援している。		
(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	併設型事業所の2階3階の出入り口がオートロックになっている。利用者が外出したような気配がみられる時は、一緒に出かけ閉塞感をなくす努力はしているが、鍵をかけない自由なケアにはいたっていない。	○	運営者及び全職員が日中玄関に鍵をかける事の弊害を理解はしているが、鍵をかけないケアにはいたっていない。職員の見守り方法を徹底し、1日の内の数時間でも鍵をかけない自由な暮らしを支援するようにして欲しい。
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	職員の大半が近くに住んでいて、その緊急連絡網を作成し災害時に備えている。年2回避難訓練を利用者と共に行うと同時に防災用の備蓄もリストを作り保管している。地元町内会への協力も呼びかけている。		

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)
(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	食事の摂取状況、水分補給は、チェック表で把握し、一人ひとりの状況は顔色など暮らしのなかから観察し、変わった様子が見て取れると併設の医師に相談しアドバイスを頂きながら支援している。		
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 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	共用の空間には、季節の花や風景などの絵画が掛けられ家庭的な落ち着いた雰囲気が漂っている。廊下にはソファを置いたり、ウッドデッキの広いテラスには季節の花が植えられるなど、居心地良く過ごせる工夫がされている。		
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	使い慣れた家具や、ベットが持ち込まれている。中には冷蔵庫やマッサージチェア、配偶者の遺影などを持ち込んでいる人もいる。それらは、清潔に整頓され快適に過ごせるよう配慮している。		