

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2773201187
法人名	有限会社 リアル・ケアサービス
事業所名	グループホーム ころろ
訪問調査日	平成 20 年 12 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 16 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12月24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2773201187
法人名	有限会社 リアル・ケアサービス
事業所名	グループホーム こころ
所在地	大阪府守口市北斗町10番1号 (電話) 06-6996-4110

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ 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12月10日	評価確定日	平成21年1月16日

## 【情報提供票より】(平成20年11月20日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計人	18 人
職員数	20 人	常勤	14 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 17 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円	
敷 金	有( 円)		○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 300, 000円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	700 円	おやつ	100 円
	または1日当たり			

## (4)利用者の概要( 12 月 10 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人道仁会 道仁病院	吉田歯科医院
---------	--------------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地下鉄谷町線守口駅より北へ600m位のところにあり、近くには松下記念病院がある。平成16年11月に開設されたホームは外観はマンションであるがホーム内は和風の雰囲気があり、「地元の人々との係りを大切にします」という事業所の理念が目に入る。一階のリビングルームの畳コーナーには囲炉裏状のテーブル配置され、花壇に水車を配した庭を眺めながら食事ができる。居室にはすべてトイレが設備され、希望があればドアにプライバシー用の鍵をかける事も可能としている。運営者や職員は、利用者や地元住人との一体化した楽しい施設にすることを目指し日々努力している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	①19年度の運営推進会議は2回開かれただけであったが今年度は3ヶ月毎、定期的に開かれ内容も充実されてきている。 ②重度化や終末期を迎えた場合の検討内容の記録化については、運営者や職員・家族・医師・看護師が協議し、全員が内容を共有して記録にとどめている。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	①運営者と管理者はサービス評価の重要性を理解し職員と共に取り組んでいる。前回の評価検討を踏まえ、利用者のサービス記録資料の一元化を図ったことで、事務効率を向上させ、利用者に接する時間を増やした。
重点項目②	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)
	運営推進会議は自治会や老人会、防犯委員の参加を求め、ホームの理念と介護サービスの実地を地域住民へ伝え理解と協力を求めている。その他事故報告、ヒヤリハット、行事予定と報告などが行われている。今後の課題としては、市役所の関係者や地域包括センターに運営推進会議メンバーとして参加して頂くよう強気に働きかけさらに充実した会議にしてほしい。
重点項目③	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)
	家族からの苦情や相談は、管理者が対応している。また、家族会が意見や苦情をくみとり運営者、管理者、職員と検討会議をもって問題解決にあたっている。家族の来訪が多く、問題点や不安を職員と直接に話し合える信頼関係が構築されつつある。
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)
	地域住民や自治会と交流をはかり良い関係を築いている。ホーム主催の餅つき大会への住民参加、地域の祭りや各種のイベント参加、ボランティアによる音楽療法、マンション住民参加の合同防災訓練、看護学生の実習受け入れ、市主催の高齢者介護相談会開催等が行われている。

## 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)
<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 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	地域密着型サービスのグループホームを目指して、従来の理念に「地域の人々との係りを大切にします」という言葉を加えた。		
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	各ユニットの玄関に理念を掲げている。職員には採用時に理念を教育するとともに、毎月の職員会議で理念に基づきサービスのあり方を話し合っている。		
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	地域の自治会に加入し、祭りや各種催し物に参加するとともに、ホーム主催の餅つき大会には自治会や近隣住民の方に手伝って頂いている。市主催の高齢者介護相談会の会場にホームを提供している。		
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	運営者・管理者による自己評価を職員が参加して話し合っている。改善課題については職員を中心に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	運営推進会議は自治会、老人会、地区の防犯委員、家族会代表の参加を求め定期的に開催している。会議ではホームのサービスの実施報告、行事報告等である。	○	運営推進会議の議事録を市の地域包括センターに報告するとともに、運営推進会議への参加を強力に要請された。運営推進会議は3ヶ月に1度開催されているが今後は2か月毎に開催されることが望ましい。

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	市の高齢者介護室、生活福祉課の担当者と介護保険制度サービスおよび社会福祉サービス等の諸問題について意見の交換をしている。		
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	家族来訪時に介護記録、金銭出納帳を見てもらい、家族による確認のサインがある。来訪できない家族には利用者を担当する職員が電話で報告している。		
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	運営者・管理者・家族代表者が検討会議を持っている。職員と利用者家族が意見や問題点について直接話し合える関係が構築されつつある。また家族会が機能しており個々の意見をくみ取っている。		
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	希望する職員は常勤職員として採用しているため定着率が高く職員の移動はほとんどない。職員は担当制をとりながら、また、全利用者として平等に接する努力をしている。		
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	新人研修は、採用後3ヶ月間は昼夜とも指導者とペアを組んで行動して教育している。外部の研修をとりいれレベルアップを図っている。資格取得希望者にはホームより助成金を出している。		
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	市主催の同業者交流会やケアマネジャー連絡会に参加している。地域では運営者・管理者の知人を通じて個々に交流をしている。	○	市主催の交流会は広い知識を得るために継続して参加されたい。さらに市の関係個所や地域包括センターと連携を行い地域のグループホームとのネットワークを構築することが望まれる。

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)
<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 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	施設見学や相談会で利用者の様子や家族の状況を把握すると共に、体験入居を通じて徐々に雰囲気に馴染んでから入居に至っている。やむを得ず体験入居の期間が短い場合は、昼間に家族と一緒に過ごして頂き新しい環境になじむよう配慮している。		
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 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	利用者には出来ること、料理手伝い・片づけ・清掃などをしてもらっている。本人がやりたいこと、趣味の折り紙・カラオケ・花壇作り等には職員と一緒に楽しむようにしている。		
<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 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	介護計画は本人や家族の意向を確認し、アセスメント、モニタリングを参考にして作成している。職員が利用者個別の行動や話の中で利用者の意向をくみ取る努力をしている。		
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	随時スタッフ間で相談を行い、必要時には家族、管理者を含めたサービス担当者会議を開き可能な限り本人や家族の意向に沿えるようにしている。利用者や家族との対話や家族会の協力を得ながら、アイデアや意見を聞いて介護サービスに活かしている。		
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	日々の状況を記録し、3ヶ月毎に介護計画の見直しを行っている。また急な状況の変化があった場合は家族や本人の意向を聞くとともに、カンファレンスを開き利用者の状態にあった計画に変更している。		

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)
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	自主サービスとして外出支援・通院の付添・外泊支援・早期退院の支援など柔軟に実施している。		
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	本人や家族の希望を踏まえ、かかりつけ医を継続的に利用できるよう配慮している。協力医療機関による月一回の訪問往診を受けている。		
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	重度化した場合は、協力病院の担当医や看護師、職員、家族を含めた話し合いの場を早期に開き対応を相談している。対応の方法を記録を残し全職員に周知徹底している。	○	事業所として看取りに関する取組の指針を定め、利用者および家族にたいして内容を説明し、同意を受け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	職員には人生の先輩として尊敬の態度で利用者に接し、誇りやプライバシーへの配慮を欠かさないように徹底している。記録には利用者の固有名詞の記載は行わないようにして家族のみに開示している。		
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	利用者の生活リズムを把握し、サービスを実行するときは利用者の意思を確認しながら実行している。食事時間や入浴時間は十分の余裕をとり、利用者の意向を尊重している。		

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 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	食事の際には、配膳・片付け・食器洗い・清掃などを職員と一緒にこなしている。職員と一緒に作業しながら利用者の好みや味付けの情報を収集している。食事は職員と利用者が並んで同じものを食べている。		
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	入浴回数や時間は本人の意向に合わせて決めてい、一階の風呂場には坪庭が造られておりゆったりと楽しみながら入浴することができる。		
<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 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	日々の生活をの中で習慣となる家事や、室内外の清掃・庭の花壇や野菜作り・習字・工作等への参加を促している。餅つき大会・外食・農業祭、カラオケ大会・たこ焼き会やボランティアによる楽しみごとを取り入れ生活に変化を持たせている。		
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	利用者の健康状態に配慮しながら公園への散歩や市場への買い物や、家族の協力を得て外食に行っている。		
<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 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	鍵をかけない工夫として人が玄関に近寄るとチャイムを鳴らし職員が容易に気が付き利用者の安全を守るシステムを採用している。		
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	災害マニュアルを作成し、年2回一、二階のグループホームと三階のマンション住民を含めた防災避難訓練を実施している。利用者の身体状況を①自歩行介助②シルバーカー介助③車椅子介助に分けて、非常の場合の避難方法を考えている。自治会にも協力要請も取っている。		

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)
(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	食事の献立と調理方法は栄養士が決めている。食事摂取量や水分補給量は記録して個人の健康管理に合わせたサービスをしている。また、問題がある場合は医師の指示を仰ぎ対処している。		
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	外観はマンションであるが事業所内部は和風の雰囲気がある。一階は水車と花壇を配し、居間には10人位が囲める囲炉裏状のテーブルがある、二階も入口に坪庭があり、心がなごむ工夫がされている。室内には生花が飾られ、光や音は状況により調節できるようにしている。		
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	居室は広く、部屋毎にトイレが設備されており、好みに応じてベッドと畳の選択ができる。使い慣れたタンスやソファー、写真、手工芸品がおかれ自分の好みに合わせた雰囲気を作っている。利用者の希望があれば居室のドアに鍵を付けることを可能としている。		