

# 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	2775501998
法人名	社会福祉法人 長寿会
事業所名	グループホーム いずみ
訪問調査日	平成 20 年 12 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 9 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775501998
法人名	社会福祉法人 長寿会
事業所名	グループホーム いずみ
所在地	大阪府八尾市泉町1丁目2番地 (電話) 072-993-1250

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	大阪府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23日	評価確定日	平成21年2月9日

## 【情報提供票より】(20年12月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 5 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤12人、非常勤11人、常勤換算	16.7 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	10,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,200 円			

### (4) 利用者の概要(12月 1日現在)

利用者人数	23 名	男性	4 名	女性	19 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	9 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 80.3 歳	最低 73 歳	最高 91 歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	東朋八尾病院、八尾徳州会総合病院、恒久会歯科医院、つちだクリニ
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

経営母体の社会福祉法人長寿会は、泉南市で特別養護老人ホームをはじめケアハウス、グループホーム、デイサービスセンター等9箇所の福祉施設を運営しており、診療所も有している。平成16年5月に八尾市に「グループホームいずみ」を開設した。当地は理事長飯尾弘一氏の居宅に隣接した場所である。3ユニットを持つ鉄骨3階建てのホームで、共用空間は広々としており、各部屋はトイレ、洗面ユニットが付設。空気清浄器もと取り付けられている。管理者以下職員は「そのひとがその人らしく」暮らすためのケアに熱心に取り組んでいる。各ユニット共、利用者の表情は明るく穏やかで仲良く談笑している。職員、利用者一体となった家庭的な雰囲気グループホームである。

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)
	<p>前回評価では、①利用者の状態に変化がなくても6ヶ月毎に見直しを ②利用者の日々の様子や行事の写真などを壁に ③利用者の状況に応じて偏らない外出の支援を、であった。①②はすでに改善された。③については、管理者は人員の配置も含めて職員にも、利用者にも無理なく支援できる方策を検討中である。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者以下職員は真摯に取り組んでいる。職員が自ら評価することにより、改善課題を見出しその改善に向けての取り組みをしている。</p>
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)
	<p>運営推進会議の主な討議内容は、ホームからの報告に対し市の担当者や包括支援センターから有益な提言を多く受けており、その都度運営に反映させている。地域の委員から利用者の日々の楽しみごとなどの助言をもらいホームで実施を支援していることもある。</p>
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)
	<p>苦情相談窓口を内部、外部に設けると共に、運営推進会議や家族の来所時に面談し利用者の状況を報告すると共に家族の意見希望をできるだけ多く聞き取るように努めている。でてきた意見、希望はすぐに利用者全員に対応すようにしている。</p>
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)
	<p>地域の自治会に加入し行事に参加したり、ホームでの行事に地域のボランティアの協力を受けたり、また、近隣の高校生のホームでの実習を受け入れたり、高校の文化祭ほかの行事に招かれたりなど、交流、連携を深めている。理事長が古くからこの地に居住し地域との関係が深いことから、ホームとの関係も非常に良好である。</p>

## 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	「その人がその人らしく」暮らし続けることを支援する、を理念としている。これは、運営母体の社会福祉法人長寿会の共通理念である。	○	当ホーム独自の理念として「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」の意義を込めた言葉を付け加えることが望ましい。
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	毎日の朝礼時に唱和し、ときに管理者より訓示して職員すべてに浸透させている。管理者、職員は理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	近くの高校の実習を受け入れたり、行事に招かれたり、ホームの行事には近くのボランティアの応援参加を得たり、自治会に加入し地域活動にも参加し交流を深めている。		
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	自己評価、外部評価の意義をよく理解し全員で取り組んでいる。自己評価することで自ら課題を見出し、その改善に取り組んでいる。外部評価の結果は全員が共有している。		
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ヶ月に一回開催しホームよりの報告をしている。メンバーには市職員も参加しており、出席者からホームの運営に必要な提言を受け、その都度サービスに生かしている。		

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	市の関係部署担当者とは特に密接に連携している。訪問する機会のほかに市の担当者から連絡、助言を受けることも多い。		
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	毎月の請求書送付時にホームでの行事、利用者の暮らしぶりや健康状態などを報告している。また、家族の来所時には必ず話し合っている。		
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	苦情相談窓口は直接ホームの管理者宛のほか外部窓口も設け利用者家族には入居時に連絡している。また、家族らの来所時には必ず話を聞くようにし何かあればすぐに対応している。		
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	職員の異動、離職を極力少なくする努力をしている、職員のストレスを軽減すべく研修や懇親会の開催等、風通しのよい職場構築を図っている。やむなく異動が生じた場合は、ホーム全体で利用者にダメージのないよう配慮している。		
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	新しい職員にはOJTで、その他は段階に応じて自治体、あるいは、グループホーム連絡会等主催の研修会に積極的に参加させている。参加者は報告書を作成し他の職員に回覧し共有を図っている。		
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	グループホーム連絡会や研修会に参加し交流を深めている。また、特別に、行事、親睦会を合同でやるグループホームがあり、相互に相談、勉強をしながらサービスの質向上に取り組んでいる。		

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)
<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	入居を決めるまでに本人、家族の希望を充分聞くとともに、ホームでの介護方針を説明し、見学を通して職員とも親しんだ上、納得を得てからの利用を勧めている。		
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	利用者の能力に応じて、掃除、食事の準備、片付け、洗濯物干し、取り入れ、収納等職員と一緒にしている。生活リハビリの取り組みにより支えあう関係が築かれている。		
<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	普段から、職員は利用者に寄り添って生活をともにしている。その場その場で、利用者の意向を汲み取っている。		
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	利用者の心身の状態、家族の希望などアセスメントを丁寧に行い担当者会議をもち本人、家族その他の関係者とも話し合い、利用者ごとの個別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	利用者の状態に変化があればその都度介護計画を見直している。変更が必要な場合には担当者会議をもち、家族、関係者とも話し合っ、新たな計画を作成する。変化のない場合も6ヶ月ごとに見直し、家族の了解を得ている。		

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)
<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 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	利用者の元からのかかりつけ医への受診や、特別な外出、買い物などの支援等に柔軟に対応している。今後近隣住民の相談事などに対する指導、支援の活動機会を持ち地域にも貢献できることを検討中である。		
<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 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	殆どの利用者はホームの協力医療機関をかかりつけ医とすることに同意しており、週2回の受診と歯科医の月4回来診を受けている。元からのかかりつけ医の受診を希望する利用者には家族の都合により送迎支援することもある。		
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	入居時に重度化した場合の指針を明示し説明をし理解を得ており、文書も交わしている。終末期のケアについては協力医療機関と協議し、共に検討を行っている。		
<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 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	日常の会話では家族的な親しみのある言葉使いで接している。排泄、入浴時の対応にも留意している。記録等の個人情報の取り扱い、保管は適切に行われている。		
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	その日の体調に留意し、やりたいこと、できることを最優先に支援するよう努めている。		

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)
<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	食事作りから後片付けに至るまで利用者一人ひとりの役割ができています。職員と一緒に作って、明るく話しながら一緒に食べ、また、片付けもしています。		
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	入浴は2日に1回と決めているが、利用者の希望にそって、昼と夜に分けて、入りたいときに入れるようにしている。一人ひとり好きなだけ楽しみ、職員はその見守りをしている。		
<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 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	日常生活の中で一人ひとりの能力に応じることができるを見つけだし、一緒にやったり、見守ったりしている。みんなでゲームや、クイズをやったり、習字したり、絵を描いたり、時々大正琴の慰問訪問もある。		
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	行事外出や、家族と一緒に散歩などの外出支援を行っている。	○	利用者の気分転換やストレスの発散のため、より多くの外出機会を持つことが望まれる。
<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	ホーム内はいずれの部屋も施錠していない。玄関前の道路は比較的車の通行も多いし、道幅も広くない。利用者の安全確保のため家族の了解を得て中からはロックしている。		
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	殆ど毎月避難訓練を行っている。年1回は消防署の指導も受け、利用者が災害時に混乱しないよう習慣づけている。近隣の人たちとの関係も良好であるから、協力も得られる。		

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	食事は関連の特別養護老人ホームの栄養士の作成になるメニューを基準にしており、栄養バランスの整ったものである。これを、一人ひとりの状態に合わせたものにしていく。水分補給についても適切な支援をおこなっている。		
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	明るく、床の間のある広い和室もあり、ゆっくりくつろげる居心地のよいリビングがある。廊下には利用者の書や絵画それにホームでの行事の写真などが貼り出されていて生活感がある。玄関、エレベーターホールなどに花をおき写真などをはり季節感にも配慮が行き届いている。浴室、トイレ、厨房等清潔である。		
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	トイレ、洗面所付きの居室にベッド、タンスが備え付けられている。空気清浄器も付設されている。利用者が使い慣れた調度品や飾り物、また家族の写真も置いたりして、居心地よく過ごせるよう配慮している。		