

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	27704000626
法人名	三協グループ 株式会社
事業所名	三協グループ(株)介護事業部 第2グループホーム やすらぎ
訪問調査日	平成 21 年 1 月 15 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 12 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21年1月19日

【評価実施概要】

事業所番号	770400626
法人名	三協グループ 株式会社
事業所名	三協グループ(株)介護事業部 第2グループホーム やすらぎ
所在地	〒552-0007 大阪市港区弁天5丁目12番7号 (電話) 06-6574-0547

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21年1月15日	評価確定日	平成21年2月12日

【情報提供票より】(H20年12月5日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	21 人	常勤 10 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 12.5	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨ALC 造り		
	4 階建ての	1 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	35,770 円
敷 金	有(円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(294,000 円)	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(12月5日現在)

利用者人数	15 名	男性	5 名	女性	10 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	1 名	要介護4	10 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.1 歳	最低	71 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人瑞穂会 小川病院・やぎクリニック・川井歯科
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅と中小工場が混在する地域に在り、開設から4年半を経る当ホームは、職員配置に比較的余裕があり、介護職初体験者の定着率もよく、「職員・利用者が笑顔で結ばれる介護の実践」の理念が垣間見えるようである。
法人内各事業所の管理者間の連携もよく、職員の外部研修受講についても積極的に支援している。経営コンサルタントによる助言などが活かされた種々の試み(サンクスカード・トライカードの採用など)が、介護サービスの質向上につながり、日々の生活、利用者と家族の安心、笑顔に現れることを期待する。日々の気付きを大切に、向上心を持ち、仲間力を信じる管理者以下各職員の介護への心根がうれしいホームである。

【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)
	①地域との付き合いについては、町会長の助成を得て徐々に馴染みができつつあり、年末の夜警に利用者が参加し、町会の「憩いの家」の利用も頻繁になってきた。②市町村との連携については、更なる努力を期待する。③災害対策については、消防署などとの一層の連携強化を図りつつ、運営推進会議を通じて地域の協力体制の構築に努力を重ねている。
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) 職員会議などで趣旨を説明、勤務体制の関係上管理者が記入を行い、各職員が随時に閲覧し意見を交換、内容を確認するという形で取り組んでいる。
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) 定期的開催と議事録の整備は確認できる。しかし、会議内容に双方向性が少なくマンネリ化している嫌いがある。構成員の固定化と少員数がネックと考えられるところから、構成員の弾力化と会議の企画に一層の工夫を望むものである。
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) 独居からの利用者、家族・縁者が遠方の利用者の割合が多く、ホームへの来訪者が少ない現状だが、年1回の家族会、月1回のお便りなどで意見・苦情を募る努力を重ねている。
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) 町会の班長会に出席、地域女性の会役員からの情報入手など、地域での存在は徐々に固められつつある。町会「憩いの家」でのふれあいなどを重ねることで、外出時に声を掛け合う機会が増え、見学の希望も出始めている。

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	職員、利用者、家族が笑顔で結ばれる介護を目指し、利用者が地域社会の一員として生活することを支える、とした理念を作りあげている。		
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	理念を掲示するとともに、朝礼やスタッフ交代時に読み上げるにより、日々の実践が理念にもとづいたものになるように、日常的に取り組んでいる。		
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	地域行事への参加の他に、町会の班長会議に出席する機会を得るようになった。年末の夜警に車椅子で利用者が参加するなど、地域との交流は質、幅ともに広がっている。		
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	介護する側からの発想にに対する外部評価での指摘の意義を理解し、改善に取り組んでいる。管理者が携わった自己評価を書き職員が点検、確認する方法で評価への理解を図っている。		
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	定例的に開催され、議事録も整備されているが、構成メンバーの固定化と少員数、会議内容のマンネリ化は避けられない傾向にある。	○	地域密着の意義の理解を更に深めるためにも、構成メンバーの多様化、例えば、消防関係者・医療関係者・地域ボランティア・一般職員の参加と会議の在り様への工夫を期待する。

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	生活保護・介護保険制度の解釈など、必要時に必要事項についての連絡・交流はあるが、それ以上の積極的なものは見受けられない。	○	保険者である地域行政担当者との交流増進の有益性を慮り、市職員の研修受け入れを提案・表明するなど、事業所の主体性と積極性に期待する。
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	個々人の身体状況や暮らし振りについて毎月報告する他、必要に応じた報告・相談・連絡は随時に電話で行っている。		
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	運営推進会議や家族会などの機会を活かすほか、家族への報告書送付時に意見を募るなど、意見反映のための工夫・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	「サンクスカード(職員同士のありがとうの気付き)」「トライカード(仕事の工夫・挑戦・)」などの採用により、職員のより一層の定着率アップとスキルアップを図る努力をしている。		
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	法人内での定期的研修に加え、リーダー会議などでの情報による外部研修(シリーズもの含)に、費用支援での参加を奨励している。また個人的受講希望にも応えている。履修後の報告・伝達学習体制も整っている。		
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	大阪市・港区のネットワークでの交流機会を活用するとともに、「他所も知りたい」とする職員の要望もあり、他業者との交換研修を行うなど、サービスの質向上に努めている。		

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)
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	入居前には本人または家族と共に見学実施と、当ホームでの介護の限界(医療的分野)と、居室状況などについて十分な話し合いを行っている。		
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	高齢化・重度化が進むなかで、個々人のやりたいこと、出来ることを見極めながら、出来ないことへの支援を適切に行うよう努めている。		
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	高齢化・重度化によるADL低下は否めないなかで、職員一人ひとりが日々の気付きを大切に、共有への努力で「笑顔で結ばれる介護」の実践に取り組んでいる。		
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	職員夫々が利用者個々人の検討課題を出し合い、経験や目線の違いを活かしながら協議し、より良い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	対応が難しい変化について、「なぜ」をチームで考え、家族・医療関係者などとの話し合いの下、介護計画の速やかな見直しと作成に当たっている。		

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	家族の要請による通院介助(移送)、他施設への転居についての相談などに対応している。		
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・家族の承諾の下、協力病院の医師による2週に1回の往診を受け、急変時の適切な支援を得ている。従来の掛かりつけ医希望者にも適応し、医師との連絡も十分に図られている。		
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・看取り対応についての必要性は認めており、そのための指針を作成している。居住性の問題もあり実際の対応については、その都度ごとに家族との十分な話し合いをすとしてしている。		
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	利用者個々人の生活暦からくる呼称、言葉かけは別として、尊厳と安心を損ねるような対応は職員同士で注意し合っている。個人情報の取り扱いも十分に配慮されている。		
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	職員間の連絡を蜜にしなが、一人ひとりの意思、能力に添った日常生活の支援に当たっている。		

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)
(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	基本的にレトルトの配食を利用しているが、毎朝と週に2～3回の昼食は手作りしている。利用者の状況に応じて、買い物・調理・配膳・片付けに携わっている。味付けなどを話題にしながらかつ々のなじみの場所で和やかに食卓を囲んでいる。		
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	原則として週に2～3回、好みでほぼ固定化している時間帯に入浴している。		
(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	高齢化・重度化により、出来にくいことが多くなり、やりたいことが少なくなっているが、心身の状況に合わせて個人またはグループでの楽しみを創るよう努めている。アンビリテーションの導入も計画している。		
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	季節・天候・心身の状況に応じて、買い物・散歩・ドライブなど、出来るだけ外の空気に当たるよう努めている。		
(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	周辺に工場があり車の往来も多く、4階建てという条件もあって家族の了解の下、玄関と階段出入り口は施錠しているが、やむを得ないと理解する。自力歩行者はEVを使って自由に移動している。		
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	年に1回、消防署立会いの避難訓練を実施している。運営推進会議において、災害時の協力体制についての働きかけは続行している。		

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)
(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	バイタル表にて摂取量のチェックを行い、体重変化にも留意している。変化の原因探査を徹底し、情報を共有しての対応が取られている。		
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	居室フロアと共有空間フロアが上下に分かれている。立地条件上のいささかの狭さはあるが、かつて家庭的な雰囲気がある。グループ間に在る簡易間仕切りも落ち着いた居場所づくりに役立っている。		
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	基準値いっぱい、些か狭さを感じる居室だが、一人ひとりの事情に合った設えがあり、夫々のくらしの工夫がみられる。		