

# 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	2774001057
法人名	株式会社 メッセージ
事業所名	グループホーム アミーユ豊中利倉
訪問調査日	平成 21 年 3 月 27 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 22 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 2009年3月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2774001057
法人名	株式会社 メッセージ
事業所名	グループホーム アミーユ豊中利倉
所在地	豊中市利倉西2丁目1-1 (電話) 06-6867-5731

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3月27日	評価確定日	平成21年4月22日

## 【情報提供票より】(平成21年3月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成12年8月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤	15 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 18 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	4階建ての 2~4 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)	76,300 円	その他の経費(月額)	26,250 円	
敷金	有( ) 円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 円	有りの場合 償却の有無	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		1,050 円	

## (4)利用者の概要(12月18日現在)

利用者人数	25 名	男性	3 名	女性	22 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	10 名	要介護4	4 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.1 歳	最低	75 歳	最高	99 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 小曽根病院、はたクリニック、本町中央歯科クリニック
---------	--------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム、有料老人ホームを広く展開する事業体を母体に設置され、法人として一元的な事業管理運営が行われ、共通の教育・訓練システムに基づく職員指導が確立されている。利用者の個別性の尊重と、尊厳を重んじながら、その人らしく暮らし続けられるよう綿密な介護計画が作成され、ケアの支援に活かされている。豊富な実践経験により、ホームでは楽しみごとや、張り合いのある暮らしの支援がなされ、穏やかな日常生活が営まれている。自治会行事参加等で近隣地域との交流も図られている。医療機関との連携や看護師配置で、健康管理も適切に図られているが、開設から9年を経て、入居者の認知症状やADLのレベル低下が進み、今後のケアへの新たな課題の取り組みも望まれる。

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)
	前回の改善期待課題は①地域密着型サービスとしての理念の明文化の期待、②自己評価を、職員全体での意義の理解と取り組み期待、の2項目である。①は継続検討事項である。②は一定の改善が図られている。
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) 今回の自己評価は、管理者が、各ユニットリーダーより意見を聞いて管理者主導で取り組んでいる。外部評価、自己評価をホームの日常の職務の再点検、改善見直しの機会と位置づけて、ホーム全体で取り組みたいと管理者の意向が示されている。
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) 会議は、豊中市高齢介護課担当、地域包括支援センター職員、民生委員、自治会代表、利用者及び家族会代表、職員の参加で2ヶ月毎に定期開催されている。議題はホーム現状、行事等の報告や、要望・意見交換などである。会議の場で地域行事への参加の誘いを受けるなど、双方向の交流がなされている。
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) 苦情・相談受付窓口は重要事項説明書に記載し、説明がなされている。玄関入り口に意見箱を設置している。運営推進会議での家族の要望・意見や、家族の来訪の機会に、個別の相談、要望等を聞いて要望カードに記録し、ユニットのカンファレンス等で改善対応策を検討し、日々の運営に反映している。
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) 盆踊り、お祭りへの参加や、美化運動など地元の自治会活動に利用者・職員で参加したり、買い物や散歩などで近隣地域との日常的なつながりがある。地域のボランティアによる楽器演奏や、音大学生の音楽療法等で定期的に訪問を受けるなどの交流も図られている。

## 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	[利用者の尊厳を守り、個別性を尊重し、選択の自由を保障し、価値ある社会的役割を創造する]を内容とした法人運営理念があるが、地域密着型としての事業所独自の理念作成はできていない。	○	利用者本位の法人運営理念があるが、前回評価でも改善要望があったように、簡潔で覚えやすく当ホームにふさわしい基本理念を、地域密着型としての表現内容も含めて職員参加で、作成検討されることが望ましい。
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	法人として、新人研修時に理念についても教育がなされている。ケア会議等において理念の意義に基づいた話し合いを行い、日々のケアに活かしているとのことであるが、職員聞き取りではあいまいな理解もあり、ホーム内への掲示もされていない。	○	管理者・職員がホームでの日々のケアに理念を共有して、意識的に実践に活かす具体的な取り組みが図られるよう期待したい。
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	日々の散歩や買い物等での近隣との挨拶や会話を交わしたり祭りや盆踊り、美化運動など地域自治会の行事に利用者職員が参加して、地域との交流連携に努めている。		
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	今回の自己評価は、管理者が計画作成担当者・ケアリーダーに評価の意義や目的の理解をはかり、意見を聞いて実施に取り組んでいる。前回の外部評価は結果を職員にミーティングで伝え、運営推進会議にも報告し、玄関にファイルを開覧できるようにしている。		
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	豊中市高齢介護課、地域包括支援センター、介護相談員、民生委員、自治会代表、利用者、家族、職員の出席で2ヶ月毎に開催している。活動・行事報告や、意見交換などを行い、認知症ケアに関する理解を深める場としての活用や、サービス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	豊中市の介護保険担当部署と入居に関する相談や、加算届出等に関する運営上の質問を行うなどの連携を随時行っている。要介護認定更新の申請代行・調査の調整等での行き来や、市主催の研修連絡・介護保険情報の提供を得る機会もある。		
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	法人広報誌および、手書きの個別の手紙と、ユニット別に写真を入れた報告書を郵送し、面会時にも近況、行事などを連絡している。また、随時、電話にて個々の利用者の健康状態を連絡している。金銭の自己管理ができない方には、立替えて内訳明細書を発行して報告している。		
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	運営推進会議や、面会時および電話・メールでの相談・要望・苦情などを管理者、職員が把握して、意見・要望カードに記入し、サービスの見直し、改善等に反映している。苦情相談窓口は重要事項説明書に明記し、玄関に意見箱も設置している。		
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	職員の定着のため、管理者は、個別面談などで働きやすい環境を心がけている。この1年以上の期間、職員の離職は少なく、ユニット間での担当職員の異動変更による利用者へのダメージを与えるような、混乱は特に生じていない。		
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	法人に研修担当者を配置し、各職種の新人・現任研修を系統的に毎月実施している。外部の講習会等への職員参加も取り組むと共に、法人内他施設での研修出席も推進している。職員のスキルアップにむけてヘルパー2級や介護福祉士などの資格取得の支援制度もある。		
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	市主催の入所部会、地域密着型サービス部会に参加してしているが、市内同業者との交流や、情報交換の機会は少ない。法人内の他のグループホームや施設との研修・交流は推進している。		

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)
<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	本人・家族との面談や関係者からの情報収集により、現状や生活歴を把握して過ごしやすい環境や人間関係に配慮している。入居後、家族には頻会な来訪を依頼し、連携を密に行いながら、安心してホームの雰囲気や生活に馴染めるように取り組んでいる。体験入居も行っている。		
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	利用者とのコミュニケーションを重視して研修も行っている。職員は利用者の尊厳を重視し敬意をもって接し、一緒に生活をするなかで、共に支えあう人間関係を築いていけるよう心がけている。食事も共にして信頼関係を大事にして支援に取り組まれている。		
<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	利用者の話を傾聴し、生活をともにする中で、本人の行動や利用者同士の会話や、感情の変化の様子の理解を深め、思いを受け止めるような支援に努めている。家族や関係者からの情報も得て、本人本位の暮らしの支援に取り組んでいる。		
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	入居時に利用者・家族・関係者等から収集した基本情報や、日常の関わりの中で得られたカンファレンスでの情報などをもとに、計画作成担当者を中心に、アミーユ独自に構築した綿密なアセスメント方式を用いて、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	毎週各ユニットのカンファレンスを実施し、毎月の会議での検討もあわせて、月1回介護計画の見直しを計画作成担当者が行い、利用者・家族に説明同意を得て、日々のケアに反映させている。状況変化時には随時、計画の変更、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	提携医師の往診や、本人・家族の状況に応じて、緊急時の通院の支援や、理美容の訪問サービス、パン屋の訪問販売の斡旋など、柔軟で多機能的な支援の提供がなされている。		
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	同意に基づき、ホームの提携医院の内科医師による月2回の往診での医療管理が行われているが、利用者の従来からのかかりつけ医による往診や外来受診の事例もある。精神科、歯科、皮膚科、耳鼻科の往診も行われている。		
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	入居時に、重度化の対応の指針に基づき、ホームでの対応と制約について、本人・家族に説明して同意を得ている。重度化した場合や体調急変時、医師や家族と話し合い、そのつど具体的方針を共有し、理解を得ている。ホームで終末を迎えた看取りの事例もある。		
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	個人情報の保護方針、利用目的の文書を作成し利用者の同意を得ている。職員はプライバシー配慮や、利用者の尊厳を大切に言葉かけなど、日常のケア対応につき、人権尊重やプライバシー保護の研修が行われ、改善に取り組んでいる。		
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	食事の時間、起床時間、入浴など日常生活は、暮らしのリズムを配慮しつつ、個々の利用者個人のプランを基にした自己決定を尊重した支援に配慮している。行事参加や外出の支援も、入居者夫々の、その日の希望や状況に応じて柔軟に取り組んでいる。		

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>(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	食事時間、食卓の配置は、本人の希望により個別に設定している。メニュー、味付け等の要望はアンケートで給食会社に反映させている。食器洗いなどをケアプランに入れ、可能な方の役割と力を活かしながら行っている。職員も一緒に食べながら、利用者の摂食を支援している。		
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	利用者個々の、希望や体調にあわせ、時間帯・回数・方法等をプランに入れ、入浴の支援をしている。午後から夕方時間帯で毎日入浴できる体制をとっている。現在は入浴拒否の強い利用者はいない。		
<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	利用者の生活歴やできることを把握してアセスメントを綿密に行い、作成した介護計画を毎月見直しして個別のケアに反映して支援している。家事や洗濯物片付けなどの暮らしの役割や、歌を歌ったり、散歩や季節の行事に参加して、張りあいや喜びを味わえるように支援している。		
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	近隣への散歩、買い物や、喫茶・飲食などの本人の外出希望に添えるようケアプランに入れ、ホームから出て気晴らしの機会を設けるように取り組んでいる。家族同伴での遠出の外出・外泊される方もある。		
<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	1階玄関は開錠しているが、各階ユニットの出入りは、安全重視の観点から施錠している。職員が見守りに努め、外出の要望に沿えるように対応しているが、徘徊などの周辺行動に配慮した受容的なケア対応が望まれる。	○	利用者の尊厳を重視する観点から、鍵をかけられ自由に出入れない状態の閉塞感などに対して、認知症の周辺行動と安全性との両側面から、柔軟な方法の改善検討が望まれる。職員体制により、時間を決めて開錠を提案検討したいとのことであり、取り組みを期待したい。
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	災害対策マニュアルを作成し、緊急連絡体制を整備している。年2回消防訓練を実施し、避難訓練による災害時の避難方法等の確認を行っている。地域との災害時の協力を要請する体制が、今後の課題となっている。	○	災害時の安全対策を重視し、訓練で避難経路の確認を行うなど積極的な取り組みがなされているが、最近の他の施設の夜間時の火災事故事例などに学んで、さらに利用者の安全第一の取り組み検討を期待したい。運営推進会議等で地域の協力要請も望まれる。

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)
(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	栄養バランスに配慮したメニューの食事が提供されている。個別の摂食状態により、キザミやとろみ付けなど対応も図られている。日々の食事摂取量や水分摂取状況を記録して把握するとともに、毎週の体重変化等もチェックして健康管理に努めている。		
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	キッチンが食堂・リビングの中央部に動線良く配置され、浴室やトイレも車椅子介助対応可能で利用しやすい。リビングは明るく、壁に行事の写真や、手作りの飾りが掛けられ、観葉植物が置かれている。木製家具やソファやベンチを置いて休憩スペースも設け、居心地よい生活空間づくりが心がけられている。		
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	居室入り口にわかりやすい表札を掛け、室内は洗面台が設置されている。ベッド、タンスなどの家具類、小物の飾りやテレビ、仏壇を置くなど、本人の馴染みの品物が持ち込まれ、自分の居場所として居心地よく過ごせるような工夫がなされている。		