

# 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	2775502004
法人名	有限会社 FKKサービス
事業所名	グループホーム うれし家・たのし家
訪問調査日	平成 21 年 3 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 7 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4月7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775502004
法人名	有限会社 FKKサービス
事業所名	グループホーム うれし家・たのし家
所在地	大阪府八尾市東山本町6-9-35 サンピアハイツ 1-2F (電話) 072-944-8787

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23日
評価確定日	平成21年5月7日

## 【情報提供票より】(平成21年2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	2 ユニット
職員数	18 人
利用定員数計	18 人
常勤	9 人
非常勤	9 人
常勤換算	13.5 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	4 階建ての 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)	59,000 円	その他の経費(月額)	16,460 円	
敷 金	有( 円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 250,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり	1,500 円		

## (4)利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	0 名	要介護2	7 名		
要介護3	3 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79 歳	最低	65 歳	最高	90 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医真会八尾総合病院、森本医院、ひがしデンタルクリニック、のだ皮膚科
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは近鉄大阪線河内山本駅から東へ徒歩15分の閑静な住宅街に、平成16年5月、開設した。4階建の建物の2階部分を改装し、グループホーム(2ユニット)としている。室内は床、テーブルが木製で、落ち着いた温かい雰囲気である。利用者の表情は明るく、職員との会話も多い。代表者は、ホームの隣接地に経営する小規模多機能型居宅介護事業と連携して、地域に根ざした福祉サービスの拠点となるべく努めている。管理者及び職員は「人と人との温かいふれあいの心を大切に、日々の福祉サービスに努め、入居者や地域の方々と共に、よりよい地域福祉の実現に寄与し、「認知症高齢者が尊厳ある普通の暮らしが送れる」ホームを目指して、サービス向上に努めている。

## 【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)
	前回の改善課題は、①運営推進会議を活かす取り組み(出席者から建設的な意見を引き出せる雰囲気作りと、それらを運営、サービスの向上に活かす) ②災害対策(避難訓練の回数を増やし、地域の人々や警察、消防、その他の行政機関との連携強化)、であった。①は開催頻度を上げることにより対応し、②は今後も取り組むべき課題として理解し、対応を進めている。
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)
	前回の外部評価結果は職員会議や運営推進会議で報告し、改善策について話し合った。今回の自己評価は、職員の分担はなく、管理者主導で取り組まれた。
重点項目	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)
②	市介護保険課職員、地区民生委員、利用者家族の出席を得て、2ヶ月に1回会議を開催している。内容は現状報告、外部評価結果報告、行事案内など、ホームからの報告が中心となっている。地域の支援と理解を得るために、運営推進会議を認知症の啓蒙活動の足場として活用しつつ、出席者から建設的な意見を引き出せる場として育てていくことを期待する。
重点項目	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)
③	利用者の暮らしぶりや、健康状態については、家族が訪問した際に丁寧に説明している。家族が訪問できない場合は電話で家族に報告している。苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見等は、会議等で検討して結果を家族に伝えるとともに、運営に反映している。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
④	地域の行事(祭り、どんど焼き、清掃活動等)に積極的に参加し、交流を図っている。隣接地にある系列の小規模多機能型居宅介護事業との連携を通じて、地域の方々との交流を深めるよう努めている。

## 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	「人と人との温かいふれあいの心を大切に、日々の福祉サービスに努め、入居者や地域の方々と共に、よりよい地域福祉の実現に寄与し、「認知症高齢者が尊厳ある普通の暮らしが送れる」ホームを目指すという、地域密着型サービスとして独自の理念をつくりあげている。		
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	各ユニット玄関入り口や事務室に理念を掲示し、朝礼時に理念を唱和している。管理者は、職員会議、日々の取り組みの中で職員に理念を伝え、理念の実践を確認している。		
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	地域の行事(祭り、どんど焼き、清掃活動等)に積極的に参加し、交流を図っている。隣接地の系列の小規模多機能型居宅介護事業との連携を通じて、地域の方々との交流を深めるよう努めている。		
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	外部評価結果は職員会議や運営推進会議で報告し、改善策について話し合った。今回の自己評価は、職員の分担はなく、管理者主導で取り組まれている。	○	自己評価及び外部評価をホームのサービス改善に活かすには、全職員が自己評価項目に分担して取り組んだ上で、管理者と職員全員でサービスの実態とあり方について再確認することが望ましい。
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	市介護保険課職員、地区民生委員、利用者家族の出席を得て、2ヶ月に1回会議を開催している。内容は現状報告、外部評価結果報告、行事案内など、ホームからの報告が中心となっている。	○	ホームが地域に開かれたサービスとしての質を確保し、地域の支援と理解を得るために、運営推進会議を認知症の啓蒙活動の足場として活用しつつ、出席者から建設的な意見を引き出せる場として育てていくことを期待する。

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	市の介護保険課とは、疑問点について相談し、情報の収集に努めている。市に「介護相談員」の派遣を申し込み、サービス改善に繋げる予定である。		
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	毎月、家族に送る、「行事予定表」や行事のスナップ写真で、行事の案内・報告を行っている。暮らしぶりや、健康状態については、家族が訪問した際に丁寧に説明している。家族が訪問できない場合は電話で家族に報告している。		
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	苦情相談受付窓口、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見等は、会議で検討して結果を家族に伝えるとともに、運営に反映している。		
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	運営者は、離職を抑えるため、職員の育成に努めるとともに、働き甲斐のある職場になるように取り組んでいる。職員と利用者の馴染みの関係が良く保たれている。		
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	運営者は職員の外部研修参加や介護福祉士の資格取得を推奨し、講習会や教材の費用の一部または全額を事業所で負担している。		
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	市のグループホーム分科会に属し、同業者と事業運営、法改正、サービスについて情報交換をしている。		

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)
<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	本人が納得して入居できるよう、体験入居を勧めている。また、自宅に職員が訪問して相談に乗り、お互いに理解し合える環境を整えるようにしている。		
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	職員は利用者を共同生活者として支えあう関係作りに努めている。「昔の世情や歌の由来など、教えられることが多い」との言葉から、職員が利用者を人生の先輩として尊重している様子が窺える。		
<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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向は、入居時のアセスメントを参考に、本人との日常の会話や家族との話し合いで把握している。これらは連絡帳・業務日誌に書き止め、スタッフ間で情報の共有を図り、対応を検討している。		
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	本人や家族の希望を聞き、月1回の職員会議で職員から利用者の状況変化や日常の様子を聞き、医者・看護師と連携を図った上で、ケアマネージャーが介護計画を立てている。介護計画については本人または家族の同意・確認を得ている。		
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	通常、介護計画の見直しは6ヶ月に1回行っている。見直し以前に利用者に変化があった場合はその都度、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。		

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	医療連携体制及び24時間健康管理・医療活用強化を活かしてホームで医療処置を受けながら生活を継続することが可能である。家族の希望があるときは、病院や自宅への付き添いや送迎も、臨機応変に行っている。		
<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	本人及び家族の希望を優先して、事業所の協力医のほか、入居前からのかかりつけ医への受診を支援し、適切な医療が受けられるように支援している。		
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	重度化した場合の対応方針に関する家族、スタッフ、往診医師間での話し合いは、重度化してから始めている。今後は、できるだけ早い段階から話し合えるよう、初回の話し合いを契約時に設定することとしている。		
<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	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重し、利用者に対する言葉遣いや態度で誇りを傷つけないよう配慮している。個人情報の入った記録は、スタッフが管理できる場所に保管している。		
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	入居の際過去の生活の仕方を確認しそれを基本にその人らしい生活が出来るよう支援している。一人ひとりのペースを大切に、希望に沿った過ごし方が出来るよう、職員が対応している。		

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>(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	煮炊きの匂いが食欲を促すとの趣旨で、食事は職員がユニットの厨房で作る。食事の盛り付け、後片付けも一人ひとりの力を活かしながら、職員と一緒に出来るように配慮している。職員も一緒に食事するが、食事介助が必要な場合は、食事介助を優先させている。		
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	週2～3回、好きな時間に入浴出来るように支援している。希望に合わせてシャワー浴に変えたり、入浴拒否する場合は足浴、清拭に変えることもある。機械浴も設置している。		
<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	家族、本人から趣味や好きなことを聞き、また、新たな趣味ができるよう支援している。壁や天井を飾るディスプレイの創作、塗り絵、貼り絵、折り紙、歌、ボール投げ、ハーモニカ、編み物、熟語ドリル、洗濯物たたみなど利用者の出来ることや得意なことを行う支援をしている。		
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	近くの公園や神社への散歩、スーパーへの買物等、出来るだけ外の空気に触れられるように、職員は配慮し、希望にそった支援をしている。道中では近隣の方々と挨拶も交わしている。自宅を訪問する支援も行っている。		
<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	各ユニットの玄関は、日中は施錠せず、利用者が外出しやすい雰囲気をつくっている。1階へ降りるエレベーターは安全のため施錠している。		
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	消防署の指導下で、避難訓練と消火訓練を年1回行っている。2階の各ユニットから1階まで、それぞれ別の階段を利用して避難する訓練である。ホーム単独での訓練であり、地域の方々との協力体制は敷かれていない。	○	運営推進会議で防災対策を議題として提言し、地域の方々との災害時協力体制構築を進めることが望まれる。

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)
(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	食事は毎回記録し、水分量は1日1.5リットルを目安に、必要量を摂取できるよう支援している。管理栄養士によるメニューと食材が業者から配達される。一人ひとりの健康状態を観察しながら、食事形態にも工夫して、状態に応じた支援をしている。		
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	居間にはソファを置き、また、床に畳敷きの部分をつくり、利用者がくつろげる場としている。利用者が作成したカレンダー、折り紙等を居間の壁や天井に飾り、馴染める空間作りをしている。季節ごとの行事や居間を飾る利用者の作品、植え込みの植物等で季節感を得られるよう配慮している。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時に、使い慣れたタンス、仏壇、テレビ、家族写真、装飾品等を居室に持ち込んで、その人らしく暮らせるように支援している。職員は家族の協力を得ながら、利用者の過ごし易い安全な居室づくりに、努力している。		