

# 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	2775002500
法人名	医療法人 寿山会
事業所名	グループホーム ヴァンベール
訪問調査日	平成 21 年 4 月 21 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 11 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23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775002500
法人名	医療法人 寿山会
事業所名	グループホーム ヴァンベール
所在地	大阪府東大阪市岩田町1丁目1番35号 (電話) 072-963-5084

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4月21日	評価確定日	平成21年5月11日

## 【情報提供票より】(21年3月20日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	15 人	常勤	13人, 非常勤 2人, 常勤換算 15人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨ALC 造り		
	3 階建ての	2 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)	72,000 円	その他の経費(月額)	15,000 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	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	600 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(3月20日現在)

利用者人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名	
要介護1	2 名	要介護2	6 名			
要介護3	5 名	要介護4	2 名			
要介護5	1 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84.1 歳	最低	66 歳	最高	102 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人寿山会喜馬病院、寿山会ホームケアクリニック、西村歯科医院
---------	----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昭和28年から地域で開院し、その後医療法人として平成11年1月老人保健施設を開設して介護事業に参入し幅広く事業を展開している。3階建て職員寮を改造して1階に職員専用の保育所があり、2・3階が2ユニットのホームとして平成14年3月に開設した。近鉄奈良線若江岩田駅から徒歩5分、幹線道路を少し入った住宅街で前に公園がある。保育所入口は道路に面し、ホームは道路から建物横に通路を設けた奥に入口がある。通路は草花を植えたプランターを設置して和まれる。管理者は開設当初から勤務し前管理者定年により引き継いだ。職員は近隣居住者が大半で、法人の受講援助により介護福祉士の有資格者が多い。幹線道路を挟んで前に病院と保健施設があり、連携により利用者の安心感がある。

## 【重点項目への取り組み状況】

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)
	「①同業者との交流を通じた向上②災害対策」が改善課題である。①は、行政主催の研修会に参加して地域の同業者と顔馴染みになり、情報交換をしてサービス向上に活かしている。市へ事業者連絡会設置の要請をしていく。②は、指摘された食料と水の備蓄はされた。地域への避難訓練協力要請は今後の課題である。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	評価の意義を理解し、前回の外部評価の結果を踏まえ全職員で自己評価に取り組んだ。利用者や家族の視点に立って評価を活かした改善をしている。評価はファイルして玄関に置いている。
重点項目③	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)
	自治会長、福祉委員長、地域包括支援センター、利用者と家族が出席して、3ヶ月に1回開催している。利用者の状況報告や行事の案内、地域の高齢者の現状などの情報を得て議事録を作成し、日々の業務に活かしている。
重点項目④	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)
	運営推進会議や家族会で家族からの意見や要望を引き出すよう心掛け、議事録を作成して全職員で話し合っている。家族が参加する行事を多く設け、声掛けして気軽に意見を出せる雰囲気づくりに努めている。毎月利用者別担当者が利用者の状態などを手書きした手紙や写真、預り金の報告をしている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入して得た情報に基づき、地区の公園清掃や盆踊り夏祭りに参加している。自治会の回覧板をとおして古タオルを提供された。地域の保育園児の訪問を受けた。同法人の各事業所と合同の行事には地域住民が多数参加された。近隣の商店街を利用して交流を図っている。

## 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	「①私達は利用者様の意思・尊厳・プライバシーを遵守します②私達は利用者様に満足して頂ける医療福祉サービスを提供することをお約束します③私達は地域コミュニティ施設を目指します」を理念とする。		
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	理念は玄関や事務所、各ユニットに掲げ、ホーム案内パンフレットにも記載して、毎朝のミーティングで唱和し、意識しながら業務に取り組んでいる。		
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	自治会に加入して得た情報に基づいて、地区の公園清掃や盆踊り夏祭りに参加している。自治会の回覧板を通して古タオルを提供された。地域の保育園児童の訪問を受けた。		
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	管理者は評価の意義を伝え、前回の外部評価の結果を踏まえ全職員で自己評価に取り組んだ。利用者や家族等の視点に立って評価を活かした改善をしている。評価はファイルして玄関に置いている。		
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	自治会長、福祉委員長、地域包括支援センター、利用者、家族が出席して3ヶ月に1回開催している。議事録を作成して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	市担当者を頻繁に訪れ報告や相談を行い、市主催の研修会に参加している。市担当者の運営推進会議への参加を要請していく。		
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、利用者別の担当者が暮らし方や身体状況などを手書きした手紙や写真、預り金明細書を送っている。家族の来訪時にも近況を伝え、預り金出納帳を確認してもらっている。		
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で、家族からの意見や要望を引き出すよう心掛け、議事録を作成して全職員で話し合っている。家族が参加する行事を多く設け、積極的に声かけをして、気軽に意見を出せる雰囲気づくりに努めている。		
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	職員が定着しやすい職場環境があり離職は少ない。月1回法人の各事業所合同の朝礼に職員が交替で出席して、朝礼ノートに記録し回覧している。意見交換を行い利用者とは良好な関係が維持できるようにしている。		
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	外部研修は勤務調整や受講援助を行い、職員が段階に応じて参加出来るようにしている。研修報告書を作成して回覧し、情報の共有を図っている。		
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	管理者は、行政が主催する研修会に参加して地域の同業者と顔馴染みになり情報交換をしている。市担当者に積極的に事業者連絡会の設置を要請していく。		

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>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 本人が安心して、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	利用者、家族と何度も会って、利用者の思いや家族の要望などを聞き、ホームを見学してもらうなどして、相談しながら納得してサービスを利用するようにしている。		
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	日々一緒に暮らしながら教えてもらう場面をつくって、感謝の気持ちを伝え、和やかな雰囲気が出来るように努めている。		
<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	アセスメントシートや利用者や家族から暮らし方の情報を得て職員全員が共有し、日々のかかわりの中で出来る限り声掛けをして、意向の把握に努めている。		
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	業務の中での気づきの具体的な記録や、利用者別の介護記録をもとに職員で話し合い、医師の意見や家族の要望などを取り入れて、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	原則6ヶ月に1回見直しをしているが、利用者の変化に即応して利用者、家族と話し合い、医師の意見も取り入れて新たな介護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	利用者や家族の要望に応じて外出の付き添いや通院介助などの支援している。同法人内の保健施設の通所リハビリの行事に参加をしている。		
<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	利用者や家族の同意を得て同法人クリニックが月2回往診している。他科受診の必要がある場合は、希望の医療機関と連携をとっている。		
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	「看取りに関する指針」を作成して、入居時に終末期のあり方について説明し同意を得ている。状況に応じて利用者や家族、主治医とよく話し合い、全員で方針を共有している。		
<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	「意志・尊厳・プライバシーの遵守」の理念を念頭において、日々の業務の中で利用者に対応している。個人情報の管理も全職員が周知徹底している。		
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	利用者のその日の状態によって個別に対応し、希望を聞きながらその人らしいペースで気持ちよく過せる配慮をしている。		

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	職員と一緒に介助しながら和やかに食事をしている。利用者が順番に準備や片付けで出来ることを手伝える生きがいの時間になっている。同法人有料老人ホームに出かけて作ったフラワーアレンジメントがテーブルに飾られている。		
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3回を目途にゆっくりと寛いで入浴出来るように支援している。体調に応じて入浴が無理な場合は、足湯を行っている。		
<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	月2回のCDカラオケ、折り紙や貼り絵などの気晴らしで楽しい時間が過せるよう支援している。誕生会、花見、クリスマスなど利用者の希望を取り入れて年間行事計画を作成している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天気の良い日は公園や住宅街の散歩をしている。車で行く外食や買物、遠足など、個別外出記録を作成して偏りのないように配慮している。		
<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	ホームは2・3階にありエレベーターはロックされている。1階に保育所があり人の出入りが多く、幹線道路が近くをとおり、安全上止むを得ない。		
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	防災マニュアルを整備し、消防署の指導で消火訓練を実施している。食料品と水を備蓄している。自治会長に避難訓練の参加を要請したい、としている。	○	昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身に付けるよう、職員と利用者が一緒に定期的に避難訓練を行うよう期待したい。更に同法人の各事業所や近隣住民の協力を得る取り組みが望まれる。

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	週6日は食材配送業者の管理栄養士の献立で職員が調理している。1日は外食や好みの献立になる。食事や水分の摂取状況を記録して全職員が情報を共有し、個別の状態に応じた対応をしている。		
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	職員寮を改造したホームでスペースに限りがあり、居間と食堂は兼用で、コーナーにソファをおいて寛げる工夫をしている。壁には行事の写真や利用者のちぎり絵、折り紙の作品を飾り暖かみを感じる雰囲気がある。		
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	居室入口は利用者の名前と干支の画で表示し、造花の飾りをつけている。それぞれ好みの暖簾をかけ使い慣れた家具などを持ち込み、思い出の写真や小物を置いて安心して過せる。		