

# 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	2773801085
法人名	株式会社 フィールド
事業所名	グループホーム ころあひ
訪問調査日	平成 21 年 5 月 1 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 25 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5月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2773801085
法人名	株式会社 フィールド
事業所名	グループホーム こころあい
所在地	羽曳野市島泉4丁目3番18号 (電話) 072-931-0075

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5月1日	評価確定日	平成21年5月25日

## 【情報提供票より】(21年4月15日)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成17年1月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	10 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 16, 6

## (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2階建ての 1階 ~ 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)	42,000~58,000円	その他の経費(月額)	29,000 円	
敷金	有(500,000円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円) 無	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 1,350円			

## (4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.1 歳	最低	72 歳	最高	103 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡本クリニック いけおか歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開所して4年4ヶ月、隣接の小学校校庭から子供たちが顔を見せ声を掛け合う風景は、ホームが地域に根付いている表れである。高齢者施策に積極的な市政の後援もあって、民生委員・地区福祉委員との連携もよく、地域密着の意義が活かされたホームである。管理者以下職員はこれら地域の支援に甘えることなく、「心豊かにその人らしい安心ある暮らしを大切に、愛と笑顔で共に歩む」を理念として地域福祉の拠点としての役割も踏まえ、日々の業務に努めている。利用者の重度化に伴い終末期ケアについて2件の経験事例を基に、看護師による医療分野の勉強会を行い、本人と家族の信頼と安心に応えようとしている。大阪市内(予定)・尼崎市内に展開のホームとの情報交換等によるサービスの質の充実と向上に期待する。

## 【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)
	前回の改善課題は無しとされている。介護相談員や運営推進会議での意見を積極的に取り入れ、日々の介護、運営改善に活かしている。
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)
	介護主任、副主任を中心に必要項目について論議し記録したものを、管理者が総まとめを行ったものであり、代表者をはじめ各職員に開示している。
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)
	開催期・構成員・会議内容共に順当で、会議録も整備されている。市担当課主導による雅ネット(福祉関係者による校区単位のネットワークの集合体)で開催日時が決定されることにより、出席者が偏る嫌いがあるが、概ね双方向による会議内容となっている。今年度テーマとして、「認知症予防の地域拠点としての役割」を掲げ、討議を進めるとしている。
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)
	家族会や家族来訪時の意見を尊重している。月に1回来訪の介護相談員の意見や地区民生委員を通じての家族の要望などは、介護・運営の改善、何れについても貴重な要素となっている。
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)
	民生委員・福祉委員からの情報やお誘いで、地域の様々な行事に参加している。地域の喫茶や飲食店との馴染みも出来、朝市での声かけもあり、老人会では顔見知りに出会うなどの交流がある。校区内の認知症を抱える家族や介護予防の相談窓口としての機能も果たしている。

## 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)
<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	理念にある、その人らしく・安心ある暮らしを「共に歩む」とするなか、家族・事業所・職員・地域が一体となって利用者を支援する姿勢を籠めている。		
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	365日、24時間の生活を支援するなかで、業務の慣れを戒める指標としてホーム内に掲示し、常に「安心ある暮らし」を心に懸けながら日々取り組んでいる。		
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	市政主導による独自の地域福祉ネットワーク*雅ネット*に属し、様々な地域行事に積極的に参加している。老人会での顔なじみとの出会いも利用者の大きな喜びとなっている。		
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	過去の評価実績による改善効果を十分に認識し、更なる改善を目指そうとする姿勢が窺える。		
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	開催期・構成メンバー・会議内容共に順当である。介護相談員・地区福祉委員等の積極的な意見があり、ホーム行事への企画・運営への参画もみられるなど、推進会議の意義がホーム運営、サービス向上に活かされている。		

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	市独自の福祉施策による「雅ネット」に参画し、通常の連絡以上の交流機会があり、制度改正に伴う情報等を他市に比して早く入手するなど、市担当部署との連携は十分である。		
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	毎月の「こころあい便り」に、各担当者が自筆のコメントを添え、心身の状況報告、金銭管理報告等をおこなっている。健康状態については必要に応じて随時に連絡を取っている。		
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	家族来訪時のさり気ない談話に留意し、反省と改善の機会にするよう努めている。民生委員による地域の家族からの声を参考にしている。		
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	この1～2年は職員の異動も少なく、開設以来の利用者・職員も多く落ち着いた暮らしが続いている。勤務体制にも十分配慮し、懇親の機会を持つなど職員定着への努力がある。		
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	外部研修の情報を共有し、必要に応じて費用援助も行っている。取得したものは報告書の閲覧、伝達学習などで周知を図っている。認知症や衛生・医療に関する研修については積極的である。介護福祉士資格取得に受験料援助があり、直近1名の成果をみている。		
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	地域独自の雅ネットや市内7ホーム部会に属し、情報交換等は積極的に行われ、防災について研修会の予定もある。隣接の介護事業者(通所介護他)との接点もあり、地域に関する情報交換もある。		

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	入居前の居住環境・家族関係・本人の生活歴などについての情報収集と分析を十分に行い、職員間での共有を密にしなが、経験値を活かしたサービスが進められるよう努力している。		
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	長期に亘る入居者との親密な関係を崩すことの無いよう、節度ある対応のなかで「共に歩む」日々を大切にしている。		
<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	高齢化・重度化でADL低下は避けがたく、思いや希望が表明できない利用者が増えている。今日までの経験値を活かしなが「その人らしい暮らし方」を工夫している。		
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	各担当者による利用者の状況把握を基に、課題とニーズについて話し合いを行い、関係者が納得の介護計画が作成されている。		
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	基本的には、各担当者によるモニタリングと定期的なカンファレンスにより、6ヶ月に1回の見直しを行っている。尚、状態変化に対応した見直しは、家族意向や医師の見解を参考に随時に行っている。		

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)
<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	外出支援、通院支援は適宜に行っている。医療連携体制による協力医の支援も適切・十分に行われている。地域の認知症を抱える家族や予防介護の相談にも応じている。		
<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	医療連携体制による協力医と看護師の定期的診療訪問の下、緊急時対応への安心も図られている。本人希望の外来受診にも支援体制をとっている。		
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	重度化した場合の看取り指針を作成、看取り介護についての同意書と誓約書の用意がある。過去2件の経験を活かして、看取りについての家族アンケートの集積と分析を行う一方、看護師による医療分野に関する学習会を実施し、ホーム全体として体制作りに取り組んでいる。		
<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	介護の基本はコミュニケーションにありとして、日々朝夕の言葉かけに心を配っている。個人情報の取り扱いにも配慮がある。		
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	ユニットにより利用者グループのADLに差異があるが、夫々の特徴に添い、個々人の状況・状態に合わせた暮らしを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	食材提供会社の献立を利用しながら、季節・好み・行事に応じて臨機応変に調理し、利用者の機能・希望に応じて下拵えや配膳・下膳、食器洗いを一緒にしている。ケーキ作りも利用者の楽しみの一つになっている。		
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	基本的には2日に1回の入浴だが、季節や希望に応じての時間調整は行っている。		
<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	個々人の生活歴を参考に、やりたい・できる・できないを探りつつの楽しみごとや気晴らしを支援してきたが、ADL低下によりそれも難しくなっている。個々人の差異と平等のバランスに腐心しつつも、日々の暮らしのアクセント付けに工夫している。		
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・時候・天候と心身の状況・状態に応じての外出を心掛けている。庭でのティータイムも個人によっては心地よいお出かけになるので、菜園の見回りなども組み合わせで行っている。		
<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	屋内の階段上下は家族の強い希望で施錠している。玄関についても防犯や家屋周辺の交通事情により、家族会での意見に従って施錠している。利用者の外出願望の気配には、タイミングを計りながらの対応をしている。		
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2回、消防署の協力を得ての避難訓練をしている。その際には近隣に手紙で通知している。雅ネットで地域協力も呼びかけ、予定されている市内GH部会による、防災に関する研修会に関心と期待を寄せている。		

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	栄養バランスについては、食材提供会社によるデータを目安にしている。食事・水分の摂取量については記録をとり、その保持に努めている。刻み食や糖尿病食への配慮もある。		
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	民家を改修した部分もあり、ユニットによっては共有空間に些かの手狭さを感じないではないが、職員の工夫による居心地のよい設えがあり、落ち着いた雰囲気がある。居間から見える垣根越しの校庭や季節の花・野菜がある庭は、生活観や季節感を感じさせる。		
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	部屋の㎡数に差異がある(家賃の差)が、いずれも個人の状況や好み、家族の関わりに応じた居室風景があり、夫々の住み心地よさが窺える。		