

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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	2770107320
法人名	社会福祉法人 天寿会
事業所名	グループホーム ファミリーハウス美原
訪問調査日	平成 21 年 5 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 6 月 10 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5月17日

【評価実施概要】

事業所番号	2770107320
法人名	社会福祉法人 天寿会
事業所名	グループホームファミリーハウス美原
所在地	大阪府堺市美原区平尾1848-1 (電 話) 072-362-8887

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	大阪府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12日	評価確定日	平成21年6月10日

【情報提供票より】(21年 4 月 15 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 7 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 13.8	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	45,000円		その他の経費(月額)	18,000円	
敷金	有(円)		無○		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) 無○		有りの場合 償却の有無	有／無	
食材料費	朝食	300円	昼食	550円	
	夕食	550円	おやつ	100円	
	または1日当たり円				

(4)利用者の概要(4 月 15 日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名
要介護3	8 名	要介護4	2 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 87.8 歳	最低 73 歳	最高 102 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	あまさきクリニック、明治橋病院、青葉丘病院、おのえ歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から7年目を向かえ、「ゆったり、ワイワイ、ほかほかとくつろぎと微笑みの家」「地域で愛される施設作り」を理念に掲げ、住み慣れた地域で安心して生活ができるように、運営者、管理者、職員が真摯に取り組んでいる。地域の中に溶け込むために日々散歩でのごみ拾いや学童見守り隊への参加、近隣住民ボランティアの受け入れ、学校の体験学習の受け入れなどをしながら地域に愛されるグループホームとなるよう努力している。近隣同業者とのネットワーク作りも達成され、交流による研修会・勉強会によるサービスの向上に取り組んでいる。この地域との交流をさらに深めて行き、事業所の災害時における自治会や地域住民との協力体制の確立にも取り組んで欲しい。

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、美原区内にある地域密着型施設同士の交流会を立ち上げる事であった。現在はグループホーム3事業所、小規模多機能型居宅介護施設1事業所の計4事業所で交流会がもたれ、運営推進会議にもお互いが参加しあい、意見・情報の交換、施設見学も実施されている。
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) 昨年後期から市の介護相談員を受け入れ、よりきめ細かな改善に取り組んでいる。今回の自己評価は管理者や主任、フロアーリーダーが中心になって職員全員の意見を聞きながら課題等をまとめ改善に取り組んでいる。
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) 運営推進会議では、事業所のサービスの取組み内容の報告、行事報告、自己評価や外部評価の結果・内容の報告、検討事項などで、家族の意見・要望、又出席者からの意見など活発に双方向で検討されている。会議への出席者も充実していて、知見者として他のグループホームの管理者もメンバーとして参加、サービスの質の向上に努めている。
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) 毎月の家族会や家族等の来訪時に、家族等とのコミュニケーションを密にし家族等の意見、要望、苦情などよく聞き、改善点があれば直ぐに解決できるよう努めている。また翌月の予定表に利用者一人ひとりの近況報告や担当職員のコメントを加えたものを毎月家族等に送っている。苦情相談係の連絡先、行政の苦情相談受付先などは、玄関に張り出すとともに家族等に説明している。
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) 地域住民として、老人会に参加しカラオケクラブに参加したり、散歩時のごみ拾いや学童の登下校の見守り隊に参加するなど双方向で地域活動に参加している。その他、地域の公民館で利用者の作品展を開催したり、近隣住民のボランティアによって毎週豊富なレクリエーション活動を行うなど、しっかり地域の中に溶け込んでいる。

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	地域の中で、今までどおりの家庭的な雰囲気自分らしく生活出来ることをモットーにした「くつろぎと微笑みの家」「地域に愛される施設」という理念を作り上げている。		
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	事業所の理念をリビングに掲げ、管理者や職員はその理念を共有しながら、実践に向けて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	散歩時のごみ拾いや学童の登下校の見守り隊に参加するなど双方向で地域活動に参加している。その他、地域の公民館で利用者の作品展を開催したり、近隣住民のボランティアによって毎週豊富なレクリエーション活動も行われている。		
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	自己評価は、施設長や主任・フロアリーダーが中心になってユニット毎に全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価についても職員だけでなく運営推進会議にもはかり具体的な改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は、家族代表・利用者代表・地域代表(民生委員)・地域包括支援センター職員・事業所職員の他に知見者として他の事業所の管理者が参加し、2ヶ月に一度開催している。会議では参加メンバーから質問、意見、要望などを受け双方向的な会議となるよう配慮されている。		

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	区役所の担当窓口へは、事業所の実情やケアサービスの取り組みについて、折に触れ報告をしたり相談をしたりしている。地域包括支援センターの勉強会へも積極的に参加し交流を図っている。		
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	月に一度、家族会を開き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報告している。その他、月に一度利用者の家族等一人ひとりに便りを翌月の予定表に行事の時の写真を添えて報告書を郵送している。		
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	苦情相談窓口を設けるほか、来訪時や月一度の家族会、隔月開催の運営推進会議など家族等が意見、不満、苦情を表せる機会が設けられている。出された意見は課題を検討分析しサービスの質の向上に活かされている。		
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	1階と2階各ユニットの職員は基本的には固定され顔馴染みの職員によるケアが確保されている。また、新しい職員が入る場合にも、利用者にきちんと紹介するなどダメージを防ぐ配慮がされている。		
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	法人内では、段階や時期に応じたテーマ、「プライバシーの保護」や「感染症」などの研修が計画されている。また、外部研修については職員が順次参加し、全体会議で報告したり、研修報告書を回覧するなど研修内容を全職員が共有できるようにしている。		
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	美原区内にあるグループホーム3施設と小規模多機能型居宅介護施設1施設とで交流会を立ち上げ、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。また、それぞれの施設管理者は、他の運営推進会議にも参加している。		

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)
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、場の雰囲気や徐々になら馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	いきなりサービスを開始するのではなく、入居前に本人や家族等が見学に来て一緒にお茶を飲んで団欒をしたり、職員が利用者の居宅を訪問したりすることを繰り返しながら、徐々に場の雰囲気や職員、他の利用者となら馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。		
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	職員は、お互いが世話する側、される側という立場ではなく、手伝って貰ったり、手伝ったりするように、協働しながら和やかな生活が出来るような関係作りをしている。		
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	生活歴や日々のかかわりの中から、利用者本人が何処で、どのように暮らしたいか、何をしたいかなど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	利用者本人からは日頃のかかわりの中から、家族等からは事業所訪問時や家族会の話し合いの中から希望を聞きだし、職員全員でモニタリング、カンファレンスを行っている。		
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た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	介護計画の遂行状況をチェックしながら、その効果について評価するとともに、介護計画の期間中であっても利用者の状態の変化が生じた場合はプランの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	利用者本人の暮らしの継続性を守るためのサービスとして、通院や送迎等、必要な支援は柔軟に対応し、一人ひとりの要望に応じた支援をしている。		
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	本人や家族等が今までのかかりつけ医を希望する場合は、事業所の契約医と連携を持ちながら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	主治医の往診時に必要に応じて家族等を交えて、重度化に向けて事業所が現時点で対応しうるケアについて話し合いを行い、全員で方針を共有している。		
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	プライバシーに対する研修や職員教育の成果がさり気ない誘導の声かけや介護などに伺える。また、他の家族や外来者に対してプライバシーに関する事は話さないよう徹底されている。		
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	ホームに大きな一日の流れはあるが、一人ひとりのその時の状態や思いに配慮して、散歩や買い物などに声かけするなどして柔軟に対応している。		

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)
(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	利用者と職員と食事を楽しむだけでなく、食材の皮むきや盛りつけ配膳から後かたづけまで共に行い、利用者の一人ひとりの力を活かすように支援している。		
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	毎日入浴が出来る体制が整えられていて、主治医の指示により制限されている利用者以外は、一人ひとりの希望に合わせた支援がされている。		
(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	一人ひとりの生活歴を参考にしながら、毎日の生活の中で書道や食事の下ごしらえ、花壇の世話、掃除など得意の分野で力を発揮してもらい役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
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	平素は散歩コースをゴミ拾いしながら近くの公園へ散歩している。時には一人ひとりの希望にそって、馴染みの店や場所へ出向いたり、外食に出かける支援もしている。		
(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	玄関は普段安全のため施錠されているが、職員が外で作業をする時など眼の行き届く時には施錠せず、安全面に配慮しながら自由な暮らしを支える支援をしている。		
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	消防署の協力を得て年に2回、避難訓練や消火器の使用訓練などを行っている。隣接している同法人と協力体制は出来ているが、地域の人々との協力体制は出来ていない。	○	自治会をお願いしたり、運営推進会議で民生委員等近隣の方々にお願いするなどして協力体制の確立に努めて欲しい。

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	同法人内にある特養で栄養士がたてたメニューを事業所独自でアレンジし、食べる量や栄養バランスが確保できるよう支援している。摂取量についても、個人毎に毎食時記録し適切な支援がされている。		
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	事業所の入り口にはプランターに季節の花が植えられていて、来る人を暖かく出迎えてくれる。また、玄関には雛人形や武者人形、リビングのテーブルには季節の草花が生けてあるなど、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせる工夫がそこかしこに見られる。		
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	居室には、本人が使い慣れた小物や写真が飾られてあったり、中には仏壇が置かれているなど、利用者本人が居心地よく過ごせるような工夫がされている。		