

# 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	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	2770800809
法人名	株式会社 かんでんジョイライフ
事業所名	グループホームしらさぎ
訪問調査日	平成 21 年 5 月 7 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 2 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770800809
法人名	株式会社 かねでんジョイライフ
事業所名	グループホームしらさぎ
所在地	大阪市東住吉区今川8丁目3-10 (電話) 06-6799-2511

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7日	評価確定日	平成21年7月2日

## 【情報提供票より】平成21年4月26日)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 11 月 1 日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	6 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 13.3人

## (2)建物概要

建物構造	枠組み壁工法木造り
	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)	85,000 円	その他の経費(月額)	21,000円(税込み)	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(293,000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		円	月額40,425円(税込み)

## (4)利用者の概要(4月26日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	7 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.9 歳	最低	78 歳	最高	90 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	東住吉森本病院 福田内科医院 野上歯科 田中クリニック
---------	-----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大阪市東住吉区では、一番最初に開設されたホームで、運営母体はかねでんジョイライフであり、色々な介護施設や事業所を展開し、職員の内部研修にも力を入れている。当グループホームしらさぎの管理者も、大阪府グループホーム協議会の幹事であり、認知症の介護についても指導的な立場におられる。このホームの運営の特色は、利用者については自分で出来ること、出来ないことを見極め、決して過剰なケアはせず、あくまで自立を支援するというに徹して、職員も今利用者が何を思っているかを把握するため、利用者の目線や状態でものを見たり考えたりし、言葉での伝達が少し困難な利用者については、ジェスチャーや行動でコミュニケーションを図るいわゆる非言語によるコミュニケーションを行っている。

## 【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)
	前回評価では、①地域密着型サービスとしての理念 ②運営推進会議を活かした取り組みの2点が指摘されていたが、①については、すでに地域との交流を1項目掲げられてあり地域密着性を感じた。②についてもすでに2～3ヶ月に1度開催され充分機能している。
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)
	今回の自己評価についても、管理者や計画作成担当者のみならず一般職員の意見も尊重されていた。
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)
	運営推進会議については、やっと昨年よりスタートしたばかりであるが、町会長をはじめ地域包括支援センターなど必要なメンバーは揃っている。ホーム側からは行事予定や入居者の状況などを説明し地域の理解を深めてもらう努力をしている。出席メンバーからはケアについての有意義な意見が出るようになり、ホームのサービスの質の向上の参考になっている。
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)
	家族の来訪時意見や苦情、不満を言いやすい雰囲気作りを工夫していること、開設以来続いている家族会も活発になり、色々な意見を言われる。今のところそれ程問題になった不満などは無いが、意見、苦情、不安などについては、それらの一覧ノートを作り解決状況などを職員全員で共有し、運営へ反映させている。
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)
	このホームの開設当時から地域住民との連携があり、今もそれが続いている。例えば、地域敬老会への招待を受けたり、環境月間には道路のゴミ拾いを手伝ったりしている。地域ボランティアからも色々な行事を手伝ってもらっている。ホームをよりよく理解してもらうため、「しらさぎ新報」を地域に配布している。

## 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	当ホームの基本理念として、「ええ塩梅を目指します」とあり、その理念を実現させるために、①精神的安定を図る、②身体的安定を図る、③人間関係を維持する、④地域と交流する、⑤社会性を維持するの5本柱を掲げられていて、地域密着性が感じられる。		
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	職員や来訪者が常に目に留まるよう玄関正面に掲示されてある。月1度のフロアー会議で、管理者、職員ともども共有し、理念に沿ったケアを心がけ、実践に向けて努力している。		
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	開設当時から地域とのつながりを大切にし、敬老会へ招待されたり、道路のゴミ拾いを手伝ったりしている。地域住民との交流も活発で、お花見、夕涼み会、餅つきなどを行っている。また、ホームの理解を深めるため現状がよく分かる「しらさぎ新報」を配布している。		
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	自己評価の内容については、管理者のみならずフロア会議などで職員全員で取り組み改善点を見出す努力をしている。外部評価の結果も全員で共有している。		
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	運営推進会議については、やっと昨年より2～3ヶ月に1度開催できるようになった。出席メンバーも町内会会長を中心にほぼ全員揃っている。もちろん各人から頂く貴重な意見は運営上の参考になっている。		

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)
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	大阪市の担当課には管理者自ら出向き色々相談事についてもらったり、情報交換に努めている。パソコンのメールを使うこともある。難を言えば担当者がよく変わることで、厚労省の担当課に直接連絡することもある。		
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	家族が来訪された時に直接近況を報告したり、3ヶ月に1度お手紙で全家族に入居者の健康状態を中心に報告している。必要な方には金銭管理を行っている。ホームの行事や現況がよく分かる「しらすぎ新報」を毎月送っている。		
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	家族の来訪時に意見や不満を言いやすい雰囲気作りに努めている。また、開設以来7年経過するので、年3回開かれる家族会も活発で、質疑応答を行っている。		
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	職員間の和を大切にし、離職が無いように努力している。もしあったとしても引継ぎを丁寧に行い、かつチームケアに徹するようにしている。		
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	自己研修用のための認知症に関する図書類は充実している。また、採用時の新人研修や現職者のフォローアップ研修も社内研修を中心に行っているが、職員全員に万遍なく受講してもらおうのが少し困難である。	○	限られた人数のなかで、なかなか順番通りに受講することの困難性はよく分かるが、研修受講計画を立て万遍なく受講出来るように努力されることが望まれる。
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	管理者ご自身が大阪府グループホーム協議会の運営幹事であり、色々な情報を得たり相談事についている。また、東住吉区内グループホーム連絡会を2ヶ月に1度開いており、お互いに情報交換や空き情報を確認したりして、交流を図っている。		

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	本人や家族から入居希望の相談があった時から、安心と納得が得られるよう充分工夫している。例えば、家族には本人の過去および現在の「暮らしのシート」を記入してもらい、本人をよく知り今までの暮らしの延長となるように配慮する。認知症の度合いにもよるが、ホームの見学などで雰囲気に馴染んでもらうこともある。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	介護するというよりも、入居者の残存機能を活かし、1人で出来ることと出来ないことを明確にし、グループホーム本来の目的である自立支援を心がけている。知っていることでも知らんふりをし、入居者から教えてもらったりして自信をもってもらうこともある。		
<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	認知症がすすめば本人の意向や希望を把握するのは困難となるのは当たり前である。その様な場合は行動やジェスチャー通じて把握するよう努力している(非言語によるコミュニケーション)。もちろん関係者(家族、担当ケアマネ、かかりつけ医など)から聴取した「心情シート」も参考にしている。		
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	利用者、家族、職員が集まり話し合いの場を設け、意見や意向を聞き取り、利用者本位の介護計画を作成している。毎月のフロア会議で担当職員からの情報、意見、また医師、看護師の専門的意見を取り入れ、介護計画の見直し、内容をチェックしている。		
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	介護計画は3ヶ月1回見直されている。利用者の状態の変化時、また家族の状態や意向が変わったときなど、臨機応変に計画が変更できるように柔軟に対応している。理解できる利用者に対してはケアプランの変更を説明し、了解を得ている。		

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	緊急時の対応において、利用者、家族の状況に応じた連絡方法や送迎、訪問看護師による点滴などの医療行為、車椅子などの福祉用具購入の相談、退去の時期、退去後の行き先に関する医療相談などの支援を行っている。		
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	主治医がホーム近隣の場合、定期的な受診は職員が同行している。日々の状況を伝え、内服の調整などして頂き、それ以外にも状況の変化があった場合は電話連絡で指示を受けたり、受診したり、場合によっては往診も来て頂いている。利用者、家族の希望される主治医の場合は基本的には家族が同行している。		
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	ホームの方針は、あくまで入居者の自立支援をする場であり、もし重度化した場合は病院などを紹介し退去の対象となる。ホームの退去基準に関しては家族会、または個別に連絡をして了解を得ている。終末期に関するアンケートを行い家族の意向を確認している。		
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	プライバシーを損ねるような対応があった時は、情報を共有し、二度と同じ事のない様に努めている。失禁時には声がけをし、個別対応をしながら、周りの利用者にも与える影響も考慮するように努めている。記録類は職員以外が見れないように管理を行っている。		
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	起床、食事、入浴時間などは入居者のペースを尊重して、要求、希望に沿えるように職員が連携して対応し、共同生活との調和を図れるよう配慮している。無理な場合は利用者ができるだけ納得して頂けるように声がけ、働きかけをする努力をしている。		

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	宅配食材で献立はきまっているが、誕生日、季節ごとの行事(花見、月見、薔薇観賞、クリスマス等)などは利用者の希望を取り入れるようにしている。調理や配膳、片付けは利用者と職員と一緒にいき、また朝食の食材は一緒に買い物へ行く事がある。		
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	基本的には毎日、3時30から5時の間を入浴時間としている。そのように決めると入居者が安心するからである。しかし入浴日は決まっておらず、利用者の意思を確認し、または、納得され気持ちよく入浴して頂けるように声がけをし、支援している。		
<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	料理、洗濯物たたみ、掃除等、利用者が主体的にできることはして頂くように声がけをしている。利用者一人ひとりが気持ちよく参加できるように声がけに工夫や感謝の声をしておこなっている。		
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	公園の散歩、買い物、カラオケ、喫茶等一人ひとりの希望に出来るだけ応えるようにしている。外出を希望されない利用者にも中庭で季節感を感じていただいたり、気分転換を工夫しているが充分とは言えない。	○	日常の散歩を中心とした外出支援は、季節感を感じてもらったり、近隣への挨拶など地域密着型介護として重要である。やはり全員に外出支援が出来るように積極的に声がけをおこない、努力されることを期待します。
<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	広域の身体拘束であるとの理解はしているが、各ユニットの出入り口は施錠している。外出願望が強い利用者は職員が察知し、さりげない声がけをし、一緒に外出することもあり、閉塞感等のマイナス要因を解消する工夫を行っている。		
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回利用者と共に消火訓練、避難訓練を実施している。隣接の関西電力営業所との協力体制、近隣特養施設との支援体制、近隣の町会員にも緊急時に避難援助してもらえるよう体制も確立されている。利用者の喫煙場所は定められている。		

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)
(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	食材は業者から購入しており、バランスの良い献立を提供されている。食事は全員チェック、水分量は必要な利用者のみチェック表に記録され、職員全員が把握している。食事が少ない利用者に対しては食事形態などを工夫するなど努力している。		
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	フロア内には花やみどりを多く取り入れたり、季節感のある壁飾りを設置している。採光もよく、仲の良い利用者同士が話できるようセミパブリックスペースも確保され、大型のテレビを囲んでソファなどを配置し工夫がなされている。		
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	ホームが提供しているのは作り付けの押入れのみであり、それ以外は使い慣れた馴染みのカーテン、ベット、テレビ、机、電気器具、家具類、家族の写真などを持ち込まれ、落ち着いて生活されている。居室の表札も目の高さがあり、利用者の立場にたった工夫がなされている。		