

# 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	2771000862
法人名	医療法人 松仁会
事業所名	グループホーム 雅の家
訪問調査日	平成 21 年 6 月 22 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 21 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	2771000862
法人名	医療法人 松仁会
事業所名	グループホーム 雅の家
所在地	大阪府大阪市西淀川区大和田5-4-14 (電話) 06-6477-2407

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6月22日	評価確定日	平成21年7月21日

## 【情報提供票より】(平成21年5月23日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年5月1日				
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人		
職員数	18 人	常勤	10 人, 非常勤	8 人, 常勤換算	15.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3階建ての 1~2 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)	77,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	有( 円)	〇無		
保証金の有無(入居一時金含む)	〇有(380,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間:3年間)	
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 1,200 円			

### (4) 利用者の概要(5月23日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.4 歳	最低	66 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	西大阪病院、大和田診療所、すぎ歯科医院
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人母体の診療所・老健施設の近隣に設置され、徒歩生活圏に公園、学校、スーパー、飲食店などがあり、利便性の良い街中のグループホームである。ホームでは、「当たり前がいい」の理念をモットーに、利用者主体の個別性を大切に介護計画に基づき、日々の生活は散歩や、買物をしたり、現在できる力を活かして趣味を楽しんだり、家事の役割も担うなど、穏やかな暮らしが営まれている。系列の医療機関を中心に連携をはかりながら、健康管理も適切に行われている。ホームの職員体制は管理者を中心に安定化が図られている。開設から4年経過し、日々の実践の積み重ねと教育研修を基盤にしながら、さらにレベルアップした認知症ケアに対する取り組みが期待される。

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の改善期待課題は、①運営推進会議の参加者拡大・活性化、②災害時の避難等についての地域協力体制の推進、の2点であった。①については改善が図られている。②については改善の具体化が計画されている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回の自己評価は、管理者、ユニットの主任を中心に、職員とともに評価の意義・目的を共有して、日常業務の再点検とレベルアップに活かす機会と位置づけて取り組み、自己報告書作成は管理者が行っている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、地域包括支援センター担当者、民生委員、町会長、特養ケアマネ、利用者家族代表、職員等の参加で2ヶ月毎に定期開催されている。議題はホーム現状、行事等の報告や、意見交換などであり、家族からの要望を聞く機会にもなっている。外部評価の報告もなされている。会議で、行事等の協力要請を行い地域ボランティアの参加を得ている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>苦情・相談受付窓口は重要事項説明書に記載し、説明がなされている。玄関入り口に苦情箱を設置している。家族の来訪の機会に、個別の相談、要望を聞くとともに、運営推進会議などで出た意見、要望などを管理者、職員間で話し合い改善対応策を検討し、日々の運営に反映している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日常的な買い物や散歩、喫茶店・お好み焼き店利用などで地域交流を行っている。町会に加入し、地元の祭りに参加したり、近隣保育園児の訪問を受けたり、ホームの行事に地域のボランティアによる協力を得るなど、地域との多彩な連携に取り組んでいる。</p>

## 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	『私達は、目配り・気配り・思いやりをモットーに「いつまでも自分らしく生きたい、当たり前がいい」という皆様の気持ちを第一に考え、地域の中で暮らしていきます。』を事業所独自の理念として掲げている。		
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	管理者は理念の実践に向けて、日々の生活場面やミーティングの機会に、入居者本位の「あたりまえ」な生活環境で平穩に暮らせるケアを目指して、職員と話し合いを深めている。		
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	散歩やの買い物、近所の喫茶店・お好み焼き店利用などの、日常的な外出の機会に近隣とのふれあいの関係を培っている。自治会に入会し、祭りへの参加や、ホーム行事に地域ボランティアの協力を得るなど、地域との相互交流に努めている。		
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	今回の自己評価は管理者、主任スタッフが中心となり、職員に評価の意義や目的の理解を計って実施している。前回外部評価結果は職員会議で報告し、改善検討を行っている。		
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	地域包括支援センター担当、民生委員、町会長、家族代表、ホーム関係者他の出席で2ヶ月毎に開催している。外部評価の報告、ホームの活動状況、行事報告や意見交換などを行っている。会議で行事協力を要請し、地元ボランティアの応援を得るなど有意義な取り組みとなっている。		

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	区の介護保険担当部署に要介護認定更新の申請代行、認定調査の調整や入居者に関する相談、事故報告書提出等で行く機会がある。生活保護受給の利用者も多く、行政の担当部署との毎月の連携もある。		
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	運営推進会議や、面会来訪時に暮らしぶり等を報告している。行事の連絡や、必要時は個別に健康状況等を電話連絡している。小口金銭管理は個別の出納記録帳に領収書添付で預かり金明細を記入し、家族の来訪時に確認を得ている。	○	入居者の金銭管理は、個別の出納帳できちんと管理されているが、来訪困難な家族等については確認の印・サイン等が、あいまいになっている部分があり、郵送等も含めて報告・確認を得るなどの改善検討が望まれる。
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	苦情相談窓口は重要事項説明書に明記し、ホーム入り口に苦情箱も設置している。運営推進会議や、面会時および電話での相談・要望・苦情などを管理者、職員が把握して苦情受付簿に対応結果も含めて記録し、ケア見直し等に反映している。		
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	管理者は職員間の信頼関係を大事にして、働きやすい職場づくりを進め、この1年間、常勤職員の離職は一名のみである。利用者担当の配置やユニット毎の勤務固定化などで、利用者の状態を職員間で共有しやすくして、離職・異動等の場合にも利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	新人の教育研修は現任職員指導でOJTで行っている。現任職員の外部研修参加も推奨し、受講者に勉強会等で報告を受け、内部伝達研修として共有を図っている。資格取得のスキルアップも奨励している。教育研修の記録も整備されている。年間研修計画は作成されていない。	○	ホームの年間研修計画を作成して、新人および現任職員の教育研修の機会を定期的に設定することにより、職員のレベルアップや、職員間のケアの標準化等を期待する。
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	グループホーム協会に入会し研修会に参加している。法人系列の他のグループホームへの一日研修を実施し、他の事業所のケア状況を学ぶことで、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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	見学や説明を通して、本人の納得と同意を重視している。そのうえで入居の準備を行い、本人・家族との面談で現状や生活歴を把握して、本人にとって過ごしやすい環境と、信頼関係をもてるよう配慮して、ホームの雰囲気に馴染めるような関係作りに努めている。		
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	利用者の生活体験から日々教わるが多く、若い職員は言葉の使い方まで学ぶとのことである。人生の先輩としての尊敬の気持ちを持ちながら、受容的な関係を大事にして支援に取り組んでいる。		
<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	利用者の話を傾聴し、日々の生活場面の中から思いを受け止め、担当職員間で情報を共有して理解を深めている。管理者・計画作成担当者はこれらの情報をモニタリングで把握し、家族の意向も聞き、本人本位の暮らしの個別ケア支援を検討している。		
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	利用者・家族・関係者等から収集した基本情報や、担当の職員が日常の関わりの中で得た本人の情報に基づき、課題を把握検討している。これらをもとに計画作成担当者を中心にアセスメントを行い、個別の介護計画を日課計画も含めて作成している。		
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	毎月の職員ミーティングや、サービス担当者会議でのカンファレンスの評価をもとに計画作成担当者が見直しを図っている。介護計画は3ヶ月での目標見直しを基本にして、状況変化時には随時、現状に即した変更を行っている。		

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	本人・家族の状況と、必要に応じて通院受診の同行介助・送迎等の支援や、介護保険、生活保護等の行政への手続き代行、理・美容院への同行など、多機能的な支援が柔軟に行われている。定額給付金受給の手続きの支援の事例もある。		
<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	系列診療所提携医の毎週の往診での医療管理が安定的に行われている。従来からのかかりつけ医に受診も行われている。歯科往診や、訪問リハビリもなされている。		
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	入居契約時に重度化、終末期の場合のホームの対応につき、本人・家族に説明している。医療連携加算体制はとっていないが、重度化や急変時の医師や家族との相談及び医療機関の入院等も含めて対応が図られている。今までにホームで家族とともに看取り介護をおこなった事例がある。	○	過去に当ホームでの看取りや、急変死亡の対応事例もあるので、ホームの状況が人員、設備、医療連携体制などで、重度化や看取りケアへの対応に制約があれば、その状況もふまえて、入居時や状態変化時に関係者で方針を共有して対応する仕組みの文書を作成して同意を得る検討が望まれる。
<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	日常のケアにおける言葉かけ・会話などで利用者の人格を尊重にした対応を心がけて取り組んでいる。個人情報の守秘および、利用について同意を得ている。		
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	共同生活の中での暮らしのリズムに配慮しつつ、食事、起床・就寝時間、入浴など日常生活は、個々の入居者のペースでの過ごし方を尊重して、個別ケアを大切に考えて支援している。外出なども入居者夫々の、その日の希望や状況に応じて柔軟に取り組んでいる。		

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	食材の調達は業者委託し、調理はホームで行う。献立の希望を聞き、メニュー変更も依頼している。準備、片付け、洗い物なども可能な方の役割と力を活かして行っている。職員も一緒に食べながら、利用者の摂食を支援している。気分転換で外食も計画して楽しんでいる。		
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	午後の時間帯で利用者ごとに、週3回入浴できる体制をとっているが、本人の希望で自由に入浴できるようにしている。入浴を拒否する方もあり、工夫を行って誘導介助している。シャワー浴、足浴も行って清潔確保の支援もしている。		
<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	生活歴や現在のできることを把握し、裁縫、洗濯干し・たたみなどの家事を行うなど、暮らしの役割を持てるように支援している。近所のお好み焼き屋でカラオケを楽しんだり、パチンコに行ったり、三味線を弾いてもらうなど、生活の中で張りあいや喜びを味わえるような支援も取り組まれている。		
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	近くの公園への散歩、喫茶店、カラオケ、スーパーに買い物等の外出など、ホームから屋外に出て外気に触れ、気晴らしの機会を設けるよう、利用者の希望や体調に配慮しながら支援している。		
<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	玄関ドアは施錠していないが、安全重視の観点で各ユニット入り口を暗証番号でドアロックしている。管理者は入り口の開錠は、現状体制では困難との意向であるが、閉塞感への認識は職員間で共有して、外出の要望には職員同行で出かけるように配慮して支援している。		
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	緊急連絡体制を整備し、年2回災害避難訓練を実施している。管理者は、災害緊急時の地域からの協力について、次回の運営推進会議で民生委員・町会長等に要請・依頼を行う予定にしている。		

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)
(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	配食業者の栄養士が栄養バランスに配慮した食材提供がなされている。味付け、量、などは好みや個々の利用者の状況を配慮して調理している。キザミやとろみ付けなども対応している。日々の食事摂取量や水分量をケアチェック表で把握して、健康管理に努めている。		
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	共用スペースのリビングの壁には絵や作品の飾り、行事の写真などが掛けられ、キッチンが動線の中央部に配置され、浴室やトイレは清潔である。ソファーも置き、限られたスペースを居心地よく過ごせるよう工夫配慮が心がけられている。		
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	居室入り口に判りやすいよう表札を掛け、部屋にはベッド、洗面台、クーラーが備え付けられている。ダンス、ケース棚などの家具類、家族の写真、小物の飾りやテレビなど、本人の品物が持ち込まれ、自分の居場所として過ごせるような工夫がなされている。		