

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	2770901615
法人名	特定非営利活動法人 きらら
事業所名	グループホーム きらら
訪問調査日	平成 21 年 6 月 17 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 16 日
評価機関名	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ

○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6月22日

【評価実施概要】

事業所番号	2770901615
法人名	特定非営利活動法人 きらら
事業所名	グループホーム きらら
所在地	高槻市大字原1109番地 (電話)072-688-0842

評価機関名	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年6月17日	評価確定日	平成21年7月16日

【情報提供票より】(21年5月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	11人	常勤	3人, 非常勤 8人, 常勤換算 5人

(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)	45,000~65,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷 金	有()		○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(350,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	75 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	星のクリニック なかじま診療所 松本歯科クリニック
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は高槻市内に、居宅支援、通所介護、訪問介護、街かどデイハウス等々の事業を運営する、特定非営利法人 きららである。ホームは平成15年7月に、街かどデイハウスや通所介護の同一敷地内に、単独型木造2階建ての1階及び2階部分に1ユニットで開設された。ホームは、裏側が緑豊かな森の山に、横手には清流が流れ、川岸には多数の桜の木が植えられている。ホームの前に広がる田や畑は里山の風景が在る。利用者は静かな自然の環境の中で、春は桜、夏は蛍の鑑賞、秋は紅葉と、四季折々の季節感を味わいながらの生活が確保されている。ホームの理念は「利用者お一人お一人に敬愛の精神を持ち、最後までその人らしい尊厳ある人生を追求するお手伝いをします」とされている。これらの理念の具体化の為に、運営者、管理者、職員が一体と成った真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

【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評価の意義の理解と活用について、職員へのわかり易く理解させる取り組み②現状に即した介護計画の見直しにおける、書類の確認のための関係職員のサインまたは押し印等の習慣づけ、の2点が課題とされた。①は、自己・外部評価の意義の理解と活用を職員に教育して職員の理解が深まった。②は、職員各自が印鑑を作り、書類を見た場合は確認の印を押す事で課題は解決された。
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)
	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成している。
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)
	運営推進会議は、平成18年11月に設置された。2ヶ月に1回の運営推進会議では、事業所のサービスの取り組み、行事予定・実施内容や結果報告、外部評価・自己評価結果の公表もされている。会議には、家族・入居者代表、民生委員、自治会長、老人会会長、介護保険課主幹等の参加もあり、参加メンバーからの質問、意見、要望を受けて、双方向的な会議が実践されている。
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)
	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、毎月家族の来所時には、利用者の日常生活・行事・主治医の医療報告、毎日の身体状況等が家族に詳細に報告されている。また、連絡ノートを設置して、家族の意見を来所時に記入して、全体会議等で話し合い、家族への苦情の対応がされている。玄関には意見箱も設置している。
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)
	併設の街かどデイハウスには「シニアサロン生き生き・きらら」が設置され、各種の多彩な催事が開催され、地域の住民の多くの方々が来所され、非常に活発で、しっかりとした交流の基盤が構築されている。また、常に地域の高齢者やボランティアの方々との交流の場作りが行なわれている。シニアサロンきららでの各種の催事は、地域の方々に紹介して(携帯サイト)、多くの地域住民の参加と連携と積極的な取り組みが実践されている。

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)
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	運営理念は「入居者お一人お一人に敬愛精神を持ち、最後までその人らしい尊厳ある人生の追及をお手伝いします」「地域や社会の中で、誰もが、いくつになっても自立し、社会参加が保障され、年齢差別を受けることのない社会作り」としている。これは、地域密着型サービスに沿った独自の理念と言える。		
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	ホームの理念・運営方針は、玄関入り口の見え易い所に掲示している。毎朝、利用者及び職員全員で理念・運営方針を唱和して、理念の共有と日々の取り組みへの具体化を図っている。毎月の定例会議(スタッフ・ケア)では、理念や運営方針の確認、意見の提起、協議等々も行なわれ、業務改善に活かしている。		
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	併設の街かどデイハウスには「シニアサロン生き生き・きらら」が設置され、ホームの利用者は、各種の多彩な催事(短歌・書・音楽・手芸・健康体操・民謡・自きょう術等々)を地域住民やボランティアの方々と、好きな催事を選択しての交流がある。また、利用者が独居高齢者への配食、畑仕事のお手伝いに行く交流もある。		
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	評価の結果を踏まえて改善計画がされている。外部評価の結果は、定期的な会議で報告され、職員全員が評価を実施する意義を理解している。また、自己評価の実施に当たっても職員の全員参加がある。サービスの質の向上に向けての改善につなげる努力がみられる。		
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	運営推進会議は平成18年11月に設置された。2ヶ月に1回の会議では、事業所のサービスの状況や取り組み、行事予定・実施経過等が報告されている。		

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	毎月1回、介護相談員2名の受け入れが実施されている。市町村との連携は密に行なわれており、各種のサービスに関する相談に応じる機会を作り、サービスの質の向上に努めている。		
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合わせた報告をしている	年に何回か家族に來所して頂き、家族会議を開催して、家族の意見、苦情、希望等々が傾聴されている。また、家族の面会時には、日常の暮らしぶりを詳細に報告している。また、健康状態も報告されている。行事の実施やホームの伝達事項もその都度話し合いがされている。ホームページも開設されている。	○	今後は、来訪回数の少ない家族に対しては、電話、郵便等の方法で定期的に密なる連絡をとり、利用者の暮らしぶりや、健康状態について、迅速なる家族への報告を図ることが期待される。
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	玄関口には意見書箱が設置されている。苦情相談窓口を設置して、家族とのコミュニケーションを積極的に図っている。連絡ノートを設置して、家族の意見や苦情が書き込まれる。寄せられた苦情・意見は職員全体会議で伝え、運営者・管理者まで、全員が苦情・意見を把握し、迅速に対応する取り組みがある。		
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	これまでに、職員の離職は少なく、利用者や職員はより良い馴染みの関係がある。異動や離職に関しては、人間関係を特に重視して、管理者と職員との良きコミュニケーションを図るような配慮がある。		
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	各種の資格を積極的に取得する様に指導がされている。管理者は特に研修が必要なテーマを選択して、定期的に研修の受講の機会が確保されている。研修報告書が作成されており、定例会議や勉強会でその内容を学び常に各自のスキルアップが図られている。	○	職員の、特にスキルアップを図りたい研修には、外部研修を積極的に更に増やす計画が進められており、期待される。
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	地域の色々な団体との交流で情報交換を行なっている。また、定期的に他所の施設を訪問して、そこでの情報を会議で職員に報告して、サービスの質を向上をさせる取り組みがある。		

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)
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	入居前には、利用者の性格、生活歴や意向、趣味等々を事前に十分に情報収集した上で(アセスメント)、必要に応じてホーム内の見学、体験入所、説明を行ない、利用者と家族が安心・納得した上でサービスを利用する関係作りが成されている。また、併設のデイサービスで徐々に雰囲気に慣れて頂く機会も作られている。		
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	理念に「最後までその人らしい尊厳ある人生の追求をお手伝いする」とある。利用者の訴えを傾聴し、人生の先輩として人格を尊重した言葉遣いや態度で接し、利用者から学んだり、支え合う関係が築かれている。ホームには、利用者の自治会が在り、認知症に成っても人権や尊厳が守られている。これは、特筆に価する。		
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	利用者及び家族から、利用者の「生活歴」を収集・記録し、様々な思い・希望・苦情・意見等の把握に努めている。気づきを大切に、利用者の生活習慣、日常の生活リズムを基本として、自己決定や意思表示を大切に時間を過ごし方を検討し、心身の情報の把握が実践されている。		
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	生活記録簿、介護・支援の記録、利用者の特記事項、暮らしの状況、各項目別の心身の状況、業務日誌等々で職員は各種の個別ケア情報を収集し、これらを基に利用者本位の介護計画を作成している。本人、家族の参加もある。介護計画書には、本人または家族の同意した記名捺印があり、計画書の交付もある。	○	更に本人、家族、必要な関係者との話し合いや意見・アイデア・希望等々を十分に反映し、満足できる介護計画書の作成に取り組むことが期待される。
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	3ヶ月に1回の介護計画の見直しが実施されている。状況の変化などにより見直しが必要な場合には、必ず家族に報告している。介護計画の見直しは、家族の意向及びスタッフの意見の取り入れを確認している。モニタリング記録表の活用もある。見直した計画書には、家族の記名捺印と交付もある。		

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)
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	事業所では、介護保険サービスの「医療連携体制加算」の支援と自主サービスの「外出の支援」「移送サービス」「外泊支援」が実施されている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	重度化や終末期のあり方について、本人・家族の意向を聴取した結果を、利用者特記事項記録書に記録されている。これを基に、本人と家族の意向を踏まえた方針を全員で確認している。また、地域医療の指導をしている医師の指導を受けての取り組みがある。		
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	高齢者の認知症についての理解を深めて、利用者への言葉かけや対応に注意して、利用者の誇りやプライドを損ねない対応が成されている。		
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	利用者の思いを最優先として、個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮が成されている。入浴時間や食事時間等も利用者の希望に添える臨機応変な対応をしている。		

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	配膳、後片付け、食材の切り刻み、洗い等は可能な限り職員と一緒にこなされている。少人数の為(6名)、職員が利用者の食事の嗜好を良く聞いて献立を作り、食材と一緒に買い付けに行き、食事作りを楽しんでいる。近隣の農家からの食材の差し入れもある。また、市の管理栄養士による食事の栄養チェックもされている。		
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	入浴は利用者の意向を重要視して、体調、時間等も利用者との十分な相談がされている。基本的には、週2回であるが、希望があれば臨機応変の入浴が可能である。入浴が不可能の場合や拒否される場合は、足浴や清拭・シャワー利用等で支援がされている。		
(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	過去の生活歴を活かした配慮が成されている。毎日街かどデイハウスやデイサービスの多種多様な催事があるので、折り紙教室、大正琴の学び、手芸、健康体操、花見、公園の散歩等々の支援がされている。また、リビングの壁には、利用者の手芸作品や絵が飾られている。庭のベンチでの森林浴や外気浴も楽しめる。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、利用者の希望や職員の声かけによる買い物、散歩、ドライブ等が実施されている。		
(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	玄関は開放されている。運営者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、利用者の出入りは自由である。		
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	2～3ヶ月毎にテーマを決め、利用者全員とスタッフで避難訓練が実施され、写真等に記録されている。また、運営推進会議では、常に地域の方々のホームの避難・防災への協力の要請が成されている。防災責任者の選任もある。		

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)
(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	健康リズム表で、食べる量や水分量は毎日把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援がされている。また、どの職員が見ても毎日の食事摂取量が解る様にしている。市の管理栄養士の指導もある。		
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	広く、明るい、清潔な玄関、木造の廊下や壁の在る家屋は、温もりを感じさせる。食堂の壁には利用者の手芸品や絵画等が飾られて、居心地よく、楽しく過ごせる工夫がされている。また、廊下には椅子が置いてあり、セミプライベートな空間の利用がされている。		
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をを活かして、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、馴染みのダンス、写真、手工芸品等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。居室には、トイレ、クローゼットがあり、部屋も広く、清潔である。1階の和室、2階の居室からは、裏山の自然の緑、清流の川、春には、桜の花も窓から見える。利用者が居心地よく過ごせる配慮がある。		