

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	2770105282
法人名	株式会社 アップワード
事業所名	グループホーム いちようの家
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	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	2770105282
法人名	株式会社 アップワード
事業所名	グループホーム いちよの家
所在地	大阪府堺市南区檜尾550番地 泉北メディカルビル (電話) 072-294-0170

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15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 8 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	29 人	常勤 17 人, 非常勤 12 人, 常勤換算	18.8 人

(2) 建物概要

建物構造	耐火構造 造り		
	4 階建ての	2 階 ~	4 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	12,400 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(280,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,500 円			

(4) 利用者の概要(5月15日現在)

利用者人数	27 名	男性	6 名	女性	21 名
要介護1	8 名	要介護2	8 名		
要介護3	5 名	要介護4	1 名		
要介護5	5 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	65 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ベルランド総合病院、荒木整形外科、せこぐち歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

医療法人が既存の4階建ビルを買収して改装し、介護保険事業に参入した。株式会社を設立して平成15年8月に3ユニットのグループホームを開設、平成18年4月現代表者が事業を引き継いだ。ホームは泉北高速鉄道「梅・美木多駅」から徒歩5分、近くに区役所、警察署、文化会館がある。幹線道路沿いに建物はあがるが、玄関は建物横の道路をとおり駐車場を兼ねた広い空地に面している。付近は田んぼや畑の自然がある。施設長(管理者)は開設当初から勤務し、職員の年齢層も幅広くそれぞれに、利用者が我が家として寛いで過せる家族のような介護に取り組み自由で明るい雰囲気がある。毎日散歩や買物で外出し、食事づくりや後片付けを一緒に楽しみながらしている。

【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)
	改善課題は1つ、地域密着型サービスを表現する理念が求められた。職員会議で検討を重ね、「馴れ親しんだ地域の中で」の文言を加えた理念に変更した。
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)
	前回の外部評価報告全ページをコピーしてユニット入口壁面に掲載している。外部評価の結果を踏まえ職員が内容を理解して共有し、施設長がリーダーとなり自己評価を取り纏めた。評価を活かして改善に向けた取り組みをしている。
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)
	民生委員、地域包括支援センター、他介護事業者、利用者、家族が出席して、2ヶ月に1回開催、ホームの現状や外部評価と自己評価の結果を報告している。行事の案内や利用者の状態などをお知らせして意見や要望を貰っている。議事録を作成して、職員会議で話し合いサービスの向上に繋げている。
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)
	行事の写真や職員の紹介などを掲載した「いちよの家便り」を発行し、預り金収支報告書を領収書をつけて郵送している。運営推進会議や家族の来訪時には、積極的に声をかけて意見や要望を引き出すようにしている。来訪の少ない家族には、定期的に電話で話をしている。意見や要望は記録し毎月職員会議で話し合い運営に反映している。
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)
	自治会の協力を得て、地元の秋祭りには「だんじり」がホーム前空地に来てくれたり、ホームの夏祭りには近隣住民を招いている。近くの各種学校の体験学習を引き受けている。散歩や買物などで地域住民と顔馴染になっている。

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	「いつも優しい気持ちで支えます。日々「今」を大切に、笑って楽しく家庭的なぬくもりのある生活、自分のペースで自分らしく馴染み親しんだ地域の中で、ふれあいを大切にして暮らす我が家です。ぽっかぽか」とし、地域密着型を表現する文言を加えた理念に替えた。		
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	理念は、玄関や各フロアの目につくところに掲示している。ホーム案内パンフレットにも記載して職員会議で徹底し、日々の業務の中で活かすように努めている。		
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	自治会の協力を得て、地元の秋祭りには「だんじり」が施設内の駐車場に来てくれたり、施設内事業所共催の夏祭りに地域住民を招いている。近隣の各種学校の体験学習を受け入れている。散歩や買物で地域住民と顔馴染みになっている。		
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	前回の外部評価報告書の全ページをコピーして、入口の壁に掲示している。外部評価の結果を踏まえて職員が内容を理解して共有し、施設長(管理者)がリーダーとなり自己評価を取り纏めた。評価を活かして話し合い具体的な改善に向けた取り組みをしている。		
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	2ヶ月に1回開催して、ホームの現状や外部評価と自己評価の結果を報告して意見や要望を貰っている。議事録を作成して回覧し、職員会議で話し合いサービス向上に繋げている。		

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	施設長は、市担当者や地域包括支援センターを頻繁に訪れ報告や相談を行い、市主催の研修会に参加し、市の介護相談員を受け入れてサービスの質の向上を図っている。		
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	行事の写真や職員の紹介などを掲載した「いちょうの家便り」を定期的に発行し、毎月預り金収支報告書に領収書をつけて郵送している。家族の来訪時には、利用者の健康状態や暮らし方、受診状況などを報告し、来訪が少ない家族には電話で報告している。		
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	運営推進会議や家族の来訪時には話し易い雰囲気をつくり、意見や要望を引き出して記録し、定期的に職員会議で話し合い、日々の業務に取り入れている。		
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	職員が定着し易い職場環境とゆとりのある人員確保で離職を最小限に留めている。ホーム全体で行事を行い全職員が利用者全員と良好な関係が維持できるように配慮している。		
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	職員の段階に応じて、勤務調整を行い費用の一部を負担して外部研修受講を支援している。外部研修受講者の報告会や勉強会を開き、職員が研修内容を共有し業務の向上に取り組んでいる。施設長や主任が常に滞在し職員の業務に関する支援・指導を行っている。		
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	市グループホーム連絡会、区グループホーム連絡会(8ヶ所)に参加した機会を捉えて交流を深めて、情報交換や勉強会を行っている。日頃の交流をもとに、区グループホーム連盟で開催した第1回風船バレーボール大会で優勝し、表彰状を玄関ホールに掲げている。		

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)
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 本人が安心して、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	初回の相談から利用に至るまでに自宅などに出向き、ホームの見学を通して、何度も利用者や家族と話し合い納得してサービスを利用して貰えるよう努めている。		
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	自分のペースで自分らしく、家族として一緒に暮らす者同士としてゆっくり時間をかけてかかわってゆく中で、利用者が我が家で暮らすように、できることで手伝って貰いながら、和やかに過せる雰囲気づくりをしている。		
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	フェスシートや利用者や家族からこれまでの暮らし方の情報を得て職員全員が共有し、日々のかかわりの中で出来る限り声をかけて表情や状態などから意向を把握するようにしている。		
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	アセスメントシートや利用者の暮らし方の情報を得て、介護上の問題や希望を聞いて利用者や家族等とよく話し合い、医師の意見を取り入れて介護計画を作成している。		
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回ケアカンファレンスを行い、利用者や家族等と話し合い医師の意見も取り入れた介護計画を作成している。期間に拘らず利用者の心身の状態の変化に即応して新たな介護計画を作成している。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じて通院の送迎、利用者の個別の買物の同行や、家族がない利用者の入院中の支援などを行っている。地域住民の介護相談にも応じるようにしている。		
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	利用者や家族の同意を得て協力医療機関をかかりつけ医として、週1回、内科、歯科に往診をして貰っている。必要に応じて家族の付き添いや同行で、整形外科や精神科の受診支援をしている。		
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	利用者や家族の意向を確かめ主治医と相談している。異常時のケアについて職員で話し合い家族の理解を得て全員で方針を共有している。状態の変化に応じて対応を話し合い「看取りの指針」を作成している。		
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	職員会議でプライバシーの保護について心掛けるよう話し合っている。日常のケアで利用者の誇りを損ねないような態度や声かけに注意している。個人情報記録の管理も十分な配慮がある。		
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	ケア記録を全職員が把握し、利用者一人ひとりの健康状態とペースを大切にして、利用者の希望にそって過せるように対応している。		

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	なるべく利用者の希望を取り入れた献立にして買物の同行、調理や味見、配膳、後片付けなど、できることで手伝って貰い、職員と一緒に食卓について家庭的な雰囲気できれやかに食事をしている。ご飯のお代わりを利用者自身がしている。		
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	週6日(月～土)午後4時から6時半までが入浴時間になっている。利用者の体調や気分配慮し、利用者の意思を尊重して入浴を楽しんで貰っている。		
(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	料理の得意な利用者には調理の手伝い、家庭菜園の世話などで役割を持って貰い、行事(誕生会、豆まき、ひな祭り、花火大会、敬老会、花見、バス旅行)で楽しみがある暮らしの支援がある。習字、スケッチ、折り紙、レース編みなどの作品を展示している。		
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	ほぼ毎日近くの公園や商店街の散歩や買物に出かけている。車を利用した外食やスーパーでの買物など、個人の希望にそった外出支援をしている。行事の年間計画を立てている。		
(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	別法人のデイサービス入口と並びホーム玄関がある。玄関は施錠せず広いホールに長椅子を置き寛げる。玄関ホールから階段やエレベーターで各階のゆったりとしたエントランスホールに直接行ける。各ユニット入口は施錠されている。入口はロックチャイムをつけている。		
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回利用者と一緒に避難訓練をしている。建物内の他事業所と非常時の際の避難支援の協力を確認している。防災マニュアルを整備している。運営推進会議で自治会、民生委員と避難の協力体制が十分とは言えない。	○	ホーム前には大きな駐車場を兼ねた空地があり、避難しやすい環境にある。日ごろから消防署、警察署、自治会と連携を図り、特に自治会、民生委員には夜間の避難協力要請を期待したい。水などを備蓄されたい。

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					
		○栄養摂取や水分確保の支援			
28	77	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	毎日バイタルチェックと食事や水分摂取量を記録している。栄養のバランスについても偏りのないよう注意している。		
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					
		○居心地のよい共用空間づくり			
29	81	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	食堂兼居間はソファやテレビを置いてゆっくり過せるスペースが確保されている。浴場、トイレの表示も分かり易い。大きな窓で明るく壁には利用者が造った作品や行事の写真を飾り、大きな手製のカレンダーがある。		
		○居心地よく過ごせる居室の配慮			
30	83	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	洗面台、ベッドは完備され、利用者は仏壇や使い慣れた家具を持ち込み、写真や小物を飾って、居心地よく過せる工夫している。居室は楕円形の焼杉板に部屋名をつけた表示をし、ハガキ大で住所部屋名まで書いた表札を掛けている。		