

# 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	2775501071
法人名	医療法人 貴島会
事業所名	グループホーム ノーブル
訪問調査日	平成 21 年 7 月 13 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 12 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	2775501071
法人名	医療法人 貴島会
事業所名	グループホーム ノーブル
所在地	大阪府八尾市楽音寺6丁目45番地 (電話) 072-940-1499

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7月13日	評価確定日	平成21年8月12日

## 【情報提供票より】(21年6月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 7 月 1 日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13人	常勤 8 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	8.6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)	44,500 円	その他の経費(月額)	16,500円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	—	
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 1,200 円			

### (4) 利用者の概要(6月10日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	2名	要介護2	5名		
要介護3	10名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.1 歳	最低	66 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	貴島病院本院 吉崎歯科
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

経営母体は医療法人貴島会であり、ここ八尾市楽音寺地区で中枢となる貴島病院本院(大型総合病院)、老健施設ノーブル、訪問看護ステーションおよび当グループホームノーブルなどを経営されている総合的な医療・介護グループである。そのため、地域住民や利用者およびその家族の医療に対する信頼感は厚い。ホーム自体は看護婦寮を改築されたものであり、玄関も吹き抜けて、天井からの採光も申し分なく明るく、共有空間も広く清潔感がある。職員も介護福祉士などの有資格者が多く、手厚い介護がなされている。ただ、利用者については、開設当初から入居されている方など古くからおられる方が多く、認知度が進んだり、QOLが著しく低下したりで、全員で行動するのが殆んど不可能とのことである。

## 【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)
	前回外部評価では、運営推進会議を活かした取り組みが改善項目として取り上げられていて、今回の話し合いでも、2ヶ月に1度の開催日についても日程調整が難しく、会議自体もホーム側からの現況報告の片側通行になりがちとのことである。次回からは、地域包括支援センターも参加してもらい、もう少し活発な意見交換会(双方向の会議)になるよう努力したいとのことである。
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)
	自己評価については、毎回管理者を中心に可能な限り全職員の意見や考え方を取り上げて改善点を見い出す努力をされている。
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)
	運営推進会議については、すでに2ヶ月に1度開催されていて、参加に必要なメンバーもほぼ揃っている。議題としては主にホーム側から利用者の健康状況を報告し、次いでホーム側および地域側から色々なイベントの紹介などがある。出席者からいただく貴重な意見は、ホームの運営上の参考になっているが、もう一つ活発でないので、色々これから工夫していくとのことである。
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)
	利用者への支援として、何より家族との面会度を増やすことが第一であるとのホームの方針により、毎月の利用料の支払いを、振り込みにせずホームに来所していただいて直接現金支払いとされている。そのため毎月来所される家族も多く、その時にホームからも温かく接し、何でも言える雰囲気づくりに努力されている。遠い家族には少し無理だが、なかなか良い方法だと思える。
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)
	地域高齢クラブとも連携し、種々行事に参加したり招待したりしている。又、散歩していてもお互いに愛想よく挨拶ができ、近隣の住民からは畑で収穫した野菜などをいただくこともある。丁度、当日外部評価の途中、野菜の差し入れに出くわし、当ホームの状況を垣間見ることが出来た。又、近隣の住民にホームでのイベントや避難訓練にも参加していただいている。

## 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	当ホームの開設以来の理念として、①一人一人の人格を尊重したケアに努めます。②楽しく安心して生活できるようサポートします。③家族、地域との連携に努めます。とあり、事実地域との交流に努力されている。		
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	ホーム案内用パンフレットに明記されており、職員の間によくとまるよう玄関に掲示されている。かつ、カンファレンスなどでも徹底されている。		
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	地域高齢クラブとも連携し、地域やホームの行事(夏祭り、ふとん太鼓の見学、クリスマス会、餅つき他)に招待したり参加したりしている。散歩時にも近隣の方々と日常のお付き合いを心がけ、畑で収穫された野菜などをいただくこともある。		
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	自己評価については、管理者、計画作成担当者のみならず、できるだけ多くのスタッフに参加してもらって取り組み、改善点を見い出すよう努力している。		
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度開催している。出席者も市の担当者、地域の代表、利用者や家族、ホーム側と揃っているが、ホーム側からの現状報告の一方通行になりがちで、参加者からの意見や助言が少ない傾向にある。もちろん頂く貴重な意見はホームの運営上の参考になっている。	○	次回からは地域包括支援センターにも加わってもらえるそうなので、今までのような片側通行にならず、双方向の活発な意見交換の場になるよう努力され、更に有意義な会合になるよう期待します。

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	市の介護保険課や高齢福祉課にはよく訪問し、色々な情報を得たり、相談事にもってもらい、ホームのサービスの質の向上に役立っている。		
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	やはり直接に会って介護記録などを参考にし、報告するのが最もよいと考え、家族の来所を促すべく、毎月の利用料については振込みにせず、必ず家族が来所して直接現金払いとしている。その他、ホーム便りを四季ごとに発行し利用者の現状を報告している。		
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	家族の来所時、何でも言いやすい雰囲気作りを心がけ、気軽に言ってもらえるようにしている。運営推進会議なども利用している。		
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	最近では職員の異動がほとんどない。職員のローテーションを絶えず行い、利用者全員と職員全員が顔なじみとなっており、利用者へのダメージを防ぐ工夫は充分している。		
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立て、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	府社協主催の介護職員の層別研修には必ず参加し、レポートにまとめて職員全員で共有している。職員のストレス軽減に向けた取り組みや、向上心を持って働き続けるための取り組みも色々工夫している。		
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	八尾市内には19ヶ所のグループホームがあるが、市のグループホーム分科会(年3回)には必ず参加し、他のグループホームと交流を深め、情報交換や運営上参考になる意見をいただいたりしている。		

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)
<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	利用予定者や家族の安心・納得を早期に得られるよう常に本人本位に工夫している。まず面談を重ね本人の性格や過去歴をよく把握し、本人にもホームの雰囲気慣れもらえるよう見学をもらいつつ部屋も見てもらい納得して入居してもらっている。		
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	共に過ごすということに重点を置き、時間がかかっても出来ることは本人にやってもらい、出来ないことのみを支援するようにしている。利用者からもお料理、掃除の仕方、礼儀作法を学ぶことがある。		
<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	入居時詳細なフェースシートを作成し、職員全員で共有するようにしている。本人との何気ない会話からも希望や意向をくみ取ることもある。しかし、最近認知度が進み、なかなか困難な事例も出てきている。		
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	ケアプラン作成時には、ユニットごとに計画作成担当者を中心にスタッフが集まり、色々な知恵やアイデア、工夫を出し合いケアプランを作成している。かかりつけ医や家族の意見も取り入れている。		
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	定期的な3ヶ月に1度の見直しの他に、利用者に急激な変化がみられた時には、家族に連絡しつつケアプランを見直して変更し、家族の理解を得ている。		

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	本人や家族の要望があれば可能な限り柔軟な支援をしている。認知症専門医も確保しており、又持病が悪化して入院された時には早期退院への支援や、家族が来られない時には外出支援などを行っている。経営母体が医療法人であり、医療に関しては家族からも大変信頼感を持たれている。		
<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	殆どどの利用者は、かかりつけ医については、同一法人の大型病院の医師になってもらっている。緊急時の対応はもちろん普段でも車を使って月1回の同行受診を支援している。		
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	重要事項説明書や入所契約書に、本人が重度化した場合や看取りの指針を明記し、本人や家族に納得してもらっている。ターミナルケアではどうしても医療行為が必要となり、ホームでの看取りはまず困難と説明し、同一法人の大型病院や他の医療施設への入院となるケースが多いことを伝えている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	ケアのキーワードは「尊厳」であることを職員全員が理解し、本人のプライドを傷つけないよう言葉使いには充分注意している。排泄介助や入浴介助には特に気をつけている。		
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	その日の暮らし方は本人に決めてもらうようにしているが、認知度が進んで不可能な方もある。大体1日の流れは決めてあるが、無理強いしないようにしている。		

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	献立についてはできるだけ利用者の意向をくみ取るようにしている。以前の元気なうちは食材の買出しに利用者もよく同行していたが、現在は無理なので、業者に宅配してもらっている。後片付けはよく手伝ってくれる。食事の遅い方や食べこぼしの多い方には職員がうまくフォローしている。		
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	隔日入浴が原則であるが、例外も認めている。一応時間帯も決めてはいるがあまりそれにこだわってはいない。お風呂嫌いな方もいるが、職員の工夫で機嫌よく入浴してもらっている。		
<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	一応生きがいへの支援ととらえてホームでも色々試みている。まだ身体が充分動ける利用者については、食器洗い、洗濯物たたみ、その他簡単な役割のようなものやってもらっている。楽しみごととしては、戸外への散歩や文部省唱歌の合唱などがある。		
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	日常的な外出を支援しているが、認知度も進み全員はとも困難である。比較的元気な方には、近くの大学にある池の周りを歩いたり、畑の野菜への水やりなどして気分転換を図ってもらっている。お正月やお盆にはお家に帰ってできるだけ家族と一緒に過ごしてもらえよう外泊支援を行っている。		
<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	通常昼間は居室や玄関は一切施錠していない。人の出入りはセンサー対応である。又、1階のスタッフルームが丁度玄関正面にあり、人の出入りはすぐ分かるようになっている。職員は絶えず利用者の所在の確認を行っている。		
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	消防署の指導で、近所の住民にも参加してもらい避難訓練を行っている。グループホームの職員あるいはすぐ近くにある同一法人の老健施設や大型病院の職員も近くに住んでいる方が多く、緊急連絡網を作っている。		

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)
(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	毎日全員バイタルチェックと共に食事の摂取量、および必要な方には水分摂取量のチェックを行っている。		
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	元の看護婦寮を改築されたもので、共有空間は清潔感があり広くかつ明るい。玄関などは吹き抜けになっており、採光の工夫が素晴らしい。廊下にはソファが置かれコミュニケーションスペースも充分である。季節感を取り入れる工夫として、各月ごとに行事の飾り物が置かれている。ちなみに7月は七夕であった。		
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	まず表札は利用者の目線に合わせて低く、間違いを防ぐ工夫をされている。居室には使い慣れた家具などを持ち込んでおられる。絨毯が敷かれてあったが、その上に尿・便失禁をされる方もおられ、急遽臭いの染み付かないビニール製の敷物に変えられるなど配慮がみられた。		