

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	2792500015
法人名	社会福祉法人 池田さつき会
事業所名	グループホーム ポプラ神田
訪問調査日	平成 21 年 7 月 2 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 1 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	2792500015
法人名	社会福祉法人 池田さつき会
事業所名	グループホーム ポプラ神田
所在地	池田市神田1丁目18番24号 (電話) 072-752-8123

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2日	評価確定日	平成21年8月1日

【情報提供票より】(平成21年6月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 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	15 人	常勤	11 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 13.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3階建ての	2階 ~	3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)	70,000 円	その他の経費(月額)	37,500 円
敷 金	○有(300,000 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(400,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有
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		1,500 円

(4) 利用者の概要(6月10日現在)

利用者人数	15 名	男性	3 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	6 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 86.8 歳	最低	73 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	協立病院 池田回生病院 ベリタス病院 望月歯科
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は阪急池田駅から南へ徒歩15分ほどの静かな住宅地にあり、デイサービスが1階に併設されている。現法人が3年前に別法人から事業所の運営を引継いだ。法人の移管に伴う組織運営の変更過程で職員異動等の課題があったが、現在では、グループホーム管理者として豊富な経歴の持つ現管理者が着任して、運営全般に経験を活かした改善を遂行しつつある段階である。現場を預かる職員は、ユニットリーダーを中心にして、利用者に寄り添うケアの徹底、利用者の健康管理、家族とのコミュニケーションづくり、利用者が地域で暮らし続けるための地域交流等々の運営課題に取り組んでいる。利用者は穏やかな表情で過ごしており、また、職員の温かく優しい声かけや対応の仕方は家族に安心感を与えている。

【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)
	前回の自己評価・外部評価で取りあげた課題については、全職員が協力して改善に取り組み成果を出している。引き続き取り組みを期待すると共に、取組課題について「改善計画シート」等を使用して成果が目に見える形にすることが望まれる。
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)
	今回の自己評価は事業所の「ありたい姿」を目指して、当面解決していきたい課題について自己評価をされている。出来るだけ客観的に自己を見つめて評価する姿勢が伺える。
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)
	運営推進会議では事業所の運営状況の報告だけでなく、地域代表の出席者や家族代表から意見を求め、地域との交流についての意見交換が行われており、運営推進会議が目指す方向の会議運営になっている。
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)
	家族とは出来るだけ顔を合わせて利用者についての報告をしたいという姿勢である。本人の健康状態や普段の暮らしぶりについて詳しく報告するようにしている。家族会や便り等を活用して、更なる密接な家族との関係作りを期待する。
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)
	法人全体が地域との交流や情報発信に積極的である。併設のデイサービスとともに地域ボランティアの受入れや地域交流会の開催等に取り組んでいる。運営推進会議を活用して地域交流についての意見交換が行われている。

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 (すでに取り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	運営理念として、個人の尊厳、生き方を考え、楽しくその人らしい生活の継続を目指した考えを表現している。		
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	管理者および各リーダーが中心となって、定例の会議や日々の引継ぎ時に介護の心である理念を徹底している。		
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	併設のデイサービスを含めた地域交流活動に取り組んでいる。ボランティアの受け入れや地域交流会を行っている。		
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	3回目のサービス評価の取組であるが、管理者および職員は評価システムを良く理解して、事業所の運営の改善につなげているが、改善の積み重ね(実績)が目に見える形にする点は充分とはいえない。	○	スタッフにとって改善活動の成果はやりがいと自信につながる。サービス評価で取り上げた課題を「改善計画シート」等を活用して、改善活動の成果が目に見える形にすることを期待したい。
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	運営推進会議には民生委員、利用者家族代表、社協職員および地域包括センター職員が出席して2ヶ月に1度開催している。会議では地域交流に関する意見交換が行われており、目的に沿った会議運営となっている。		

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	市の担当窓口とは情報交換が比較的出来ている。会議等にも参加している。池田市社会福祉協議会の構成会員として登録し地域福祉に関する情報を得られるようにしている。		
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	利用者の健康状態や暮らしの様子については、電話だけでなく家族と顔を合わせて報告するように努めている。家族会や運営推進会議を活用した報告も行っている。		
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	家族訪問の時だけでなく、出来るだけ家族の意見や要望を顔を合わせて聞きだす狙いもあって、年2回の家族会を開催するなど家族との良好な関係作りに努めている。職員異動の報告等で全家族に徹底できていない面もある。	○	全職員は介護サービスの質の向上に取り組んでいるが、家族の更なる協力を得ることも大切である。家族とのコミュニケーションの機会である家族会を活用して、職員体制や取組課題等の運営に関する意見交換等も積極的に取り組むことが望ましい。
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	運営母体である法人の移管後に職員の異動があり、その対応が課題であったが、利用者へ不安を与えないように現任職員による新人への指導やフォローで利用者との馴染みの関係が維持できるようになってきている。		
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	法人の研修計画により年間を通じた研修を実施している。申し送りや定例の会議、また委員会等も活きた職員研修ととらえて実践指導を行っている。職員は意欲的に取り組んでいる。		
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	市内の同業者の連絡会に参加して、意見交換や交流を行う中で、事業所運営方法の参考としている。		

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)
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	入所前に本人や家族と話し合い、今までの暮らし方や新しい生活での不安や希望を確認した上で、職員が利用者の家庭環境や生活歴等の情報を共有しながら徐々にサービスを開始するようにしている。		
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	職員は利用者を人生の先輩として敬い、教えて頂く姿勢で接している。寄り添うケアに徹しながら、家事やレクリエーションを一緒に行う中でお互いの信頼関係が構築できるように努めている。		
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	新しい暮らしの中で、本人の希望する生活が実現するように、日々の申し送りや定例のスタッフ会議を利用して、職員同士の連携が徹底するように努めている。居室担当職員を決めて利用者の状態を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	本人および家族の希望を確認し、かかりつけ医や関係者の意見を参考にした上で、職員が話し合っ個別ケアが実践できる介護計画書を作成している。計画書は家族に説明して同意を得ている。		
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	介護計画の見直しに活用するために、特に日々のケース記録の行動の表現について、他の職員にも理解できるような記録に心がけている。毎月のカンファレンスで見直しの必要性について検討している。		

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)
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	利用者の継続的な暮らしを維持するために、家族の事情を考慮して、通院の介助や外出支援等において柔軟な対応をしている。		
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	本人や家族の希望により、入所前からのかかりつけ医による受診の場合には、医師との情報交換を密にして対応している。併設のデイサービスの看護師と連携した健康管理も行っている。		
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	入所の段階で重度化や終末期の対応について、事業所の考え方や対応について家族に説明している。現状では、家族、かかりつけ医、職員が連携を図り、法人全体で対応する方針としている。		
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	職員による利用者への言葉掛けは、本人のプライドや羞恥心に配慮したやさしい接し方になっている。職員による個人情報の管理や扱いについても徹底されている。		
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	本人の体調や生活リズムを大切にした対応をしている。朝食を摂る時間や希望に合わせた入浴等本人の意向に合わせた個別支援に努めている。一人ひとりの希望や自己決定を促すような支援が行われている。		

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)
(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	準備や後片付けに利用者が残存能力に応じて参加している。職員は介助が必要な利用者の側と一緒に食事をしている。利用者同士が会話しながらゆっくりとしたペースで食事が行われている。		
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	ゆっくりと落ち着いた入浴が出来るように日中の時間帯で運用されている。入浴剤を使用するなど温泉気分の雰囲気作りにも職員は気を配っている。入浴を拒否される場合は時間をずらすなどの工夫をしている。		
(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	過去の生活歴から得意なこと、好きなことを把握して、掃除や片付け等の家事を中心とした役割で残された能力を発揮してもらうようにしている。ボランティアを受入れて、フラワーアレンジメント、詩吟などを行って、暮らしに変化をつける工夫をしている。		
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	利用者の体調や天候と相談しながら、できるだけ外の空気に触れるようにしている。散歩や買物、中庭の散策や日光浴、季節の行事としての外出等を実施している。		
(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	玄関は施錠されているが、各ユニットは廊下も広く、南に面した居間の開口部も広く取ってあるために閉塞感はありません。外出の意思を表す利用者には、気持ちも落ち着くまでそれとなく職員が対応するようにしている。		
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	防火設備等の対策は取られている。避難訓練は定期的に行われ万一の事態に対応できるように備えている。地域交流会を通して協力支援を呼びかけている。		

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	日々の食事摂取量や水分補給に関する記録がされている。必要に応じてかかりつけ医に相談をして指示を得ている。献立は同法人の給食部の管理栄養士によるものである。		
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	余裕のある敷地に庭園が広く確保され自然を感じる事が出来る。トイレ等の表示がわかり易い。廊下にソファが置かれていて利用者の居場所として利用できる。リビング以外にも多目的に活用できるコーナーがありユニットごとにレイアウトを変えて使用している。		
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	居室内は清潔に保たれている。本人の馴染みの家具やTV、写真などが置かれている。落ち着いた毎日を過ごせるように家族に相談しながら居室作りが行われている様子が伺える。		