

# 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	2775003250
法人名	有限会社 コスモ
事業所名	グループホーム 東大阪
訪問調査日	平成 21 年 8 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 31 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せん。

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	2775003250
法人名	有限会社 コスモ
事業所名	グループホーム 東大阪
所在地	大阪府東大阪市中野1丁目19番25号 (電話) 072-967-6800

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8月12日	評価確定日	平成21年8月31日

## 【情報提供票より】(21年7月23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	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30 人	常勤 9 人, 非常勤 21 人, 常勤換算	10, 5 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	26,250 円	
敷 金	有( 299,250 円)	償却	99,750 円	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) ○無	有りの場合 償却の有無	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			1,150 円

### (4) 利用者の概要( 7月23日現在)

利用者人数	27 名	男性	9 名	女性	18 名
要介護1	2 名	要介護2	10 名		
要介護3	12 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	68 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	すこやかクリニック、西村歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年7月有限会社コスモを設立して、新築3階建て3ユニットのグループホームを開設した。法人は、グループホーム8ヶ所、有料老人ホーム1ヶ所で構成するエコ介護支援協同組合に属し連携を図っている。近鉄東大阪線荒本駅から徒歩7分、幹線道路道を少し入り前に広い公園がある静かな住宅街にある。近くに総合病院やクリニック、神社がある。前任者の退職に伴い、平成19年6月から管理者として入社した若い男性管理者が、意欲的に業務を見直し職員が自覚を持って介護に取り組めるよう改善を進めている。

## 【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)
	①市町村との連携②家族等への報告③重度化や終末期に向けた方針の共有、の3点。①は管理者が頻繁に市担当者を訪れ報告や相談をし、運営推進会議に市担当者の参加を要請している。②は施設たよりを発行し手紙や電話、家族の来訪時に報告をしている。③は重度化した場合の対応について事業所の方針の共有がなく文書化していない。
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)
	評価の意義を理解して管理者、職員が話し合い自己評価に取り組んだ。自己評価を活かして業務の見直し具体的な改善に取り組んでいる。外部評価、自己評価は玄関に置いて来訪者が自由に閲覧出来るようにしている。
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、自治会長、地域包括支援センター、近くの介護施設のケアマネジャー、家族が出席して、2ヶ月に1回開催している。ホームの現状を報告して意見や要望を聞いて議事録を作成しサービス向上に活かしている。運営推進会議で自治会長から地域の情報を聞いたり、避難訓練参加の要請をしている。
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)
	利用者の様子や行事の写真、職員の異動や行事案内を掲載した施設たより「ほのぼの」を定期的に発行し、担当者が利用者の状態を手書きして郵送している。家族の来訪時や、運営推進会議で話し合い雰囲気をつくり意見や要望を引き出して記録し、職員会議で話し合い運営に反映させている。
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)
	近くの介護施設の夏祭りや秋祭りに参加し、社会福祉協議会登録ボランティアに慰問に来て貰っている。地域の子供会の児童をクリスマス会に招待している。近所の住民と顔なじみになり、清掃奉仕活動に参加している。今後は自治会に加入して更に連携を図りたいとしている。

## 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)
<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	「①明るく、楽しい、家庭的な環境、②安心、快適、尊厳のある生活、③入居者に応じた自立を支援、④自分が自分らしくある為に地域の架け橋となる施設」を理念とし、重要事項説明書にも記載している。		
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	理念を玄関、事務所、ユニット入口に額に入れて掲示し、職員会議で話し合い具体的なケアの改善と向上を図るよう努めている。		
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	近隣介護施設の夏祭りや秋祭りに参加し、社会福祉協議会登録ボランティアに慰問に来て貰っている。地域の子供会の児童をクリスマス会に招待している。近所の住民と顔なじみになり清掃活動に参加している。今後は自治会に加入し更に交流を図りたいとしている。		
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	評価の意義を理解して管理者、職員で話し合い自己評価に取り組んだ。自己評価を活かして業務を見直し具体的な改善に取り組んでいる。外部評価、自己評価は玄関に置いて来訪者が閲覧出来るようにしている。		
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	民生委員、自治会長、地域包括支援センター、近隣の介護施設ケアマネ、家族が出席して、2ヶ月に1回開催している。ホームの現状を報告し意見や要望を聞いて議事録を作成してサービス向上に活かしている。		

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)
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	管理者は、頻繁に市担当者を訪れ報告や相談をしている。市担当者に運営推進会議への参加を要請して、連携を深めていく。行政主催の研修会や勉強会に積極的に参加している。		
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合わせた報告をしている	利用者の様子や行事の写真、職員の異動や行事案内を掲載した施設たより「ほのぼの」を定期的に発行し、担当者が利用者の状態を手書き郵送している。家族の来訪時には利用者の暮らしぶりを報告している。		
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	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すよう努めている。また、電話でも話を聞くようにしている。意見や要望は記録して職員会議で話し合い運営に反映させている。		
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	柔軟な雇用形態により、やりがいを持てる職場環境をつくり、職員の異動を最小限に抑えるようにし、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	外部研修は職員の段階に応じて受講出来るよう支援をしている。内部研修は年間計画を立て実施している。受講報告書は作成されているが回覧していないため、研修内容が共有されていない。	○	外部研修、内部研修とも受講報告書に研修資料をつけて整理し、回覧枠を設けて全職員が押印して研修内容を共有し、業務に活かすことが望まれる。
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	管理者は、法人が加入する介護支援協同組合が3ヶ月に1回開催する会議に参加して、研修や課題について話し合いサービスの質を向上させていく取り組みをしている。市内にある他グループホームの知人と情報交換をしている。		

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	相談を受けて何度も自宅を訪問し利用者や家族とよく話し合い、見学をして貰いながら時間をかけて本人が納得してサービスを利用出来るよう努めている。		
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	職員は、利用者の状態や残存能力を把握して情報を共有し、利用者の以前からの暮らしの中で昔ながらの慣わしなどを教えて貰う場面をつくり、利用者との信頼関係を築いている。		
<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	フェイスシートや利用者や家族から以前の暮らし方の情報をもとに、利用者一人ひとりに寄り添うことで丁寧に観察して記録し、職員が共有して意向の把握に努めている。困難な場合には職員会議で検討している。		
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	アセスメントシートや利用者や家族からの要望や課題を聞いて、サービス担当者会議で話し合い、必要な関係者の意見も取り入れて介護計画を作成している。介護計画は家族に説明して確認サインを貰っている。		
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	介護計画は3～6ヶ月で見直しを行っている。毎月モニタリングをして期間以前でも状態に変化が生じた場合は、利用者や家族から改めて要望を聞き、医師の意見も取り入れ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	急な場合は利用者の状態、家族の状況や要望に応じて通院の送迎や外出支援をしている。介護相談なども応じている。		
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	利用者や家族と相談して協力医療機関をかかりつけ医として、内科と歯科に週1回、往診をして貰っている。		
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	終末期のあり方についてマニュアルを作成しているが、職員や家族等と方針の共有が出来ていない。利用者の状態の変化に応じて家族やかかりつけ医と話し合うことにしているが、利用者、家族との意思確認の文書が整備されていない。	○	事業所として重度化した場合の対応についての方針を決めて、職員と家族等と方針を共有するためガイドラインを定め、「重度化した場合における対応に関する指針及び同意書」の文書を作成して、早い段階から家族の同意を得ておくことが望まれる。
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	利用者への言葉掛けや対応が人間としての誇りやプライバシーを損ねることがないように職員会議で徹底を図っている。個人情報の取り扱いも慎重に行い鍵付きの箱に入れて保管している。		
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	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に配慮しながら、利用者の希望に沿った過し方が出来るよう支援している。		

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	配食業者の献立により調理済み食事が配送されるが、調理担当職員により利用者の好みに合うようアレンジしている。職員は食卓に同席して食事介助をしている。盛り付けや片付けで出来ることを利用者到手伝って貰っている。		
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2回を目途に、利用者の希望や体調に合わせて入浴日や時間など柔軟に対応している。		
(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	洗濯物たたみや、食事の後片付け、掃除や庭の菜園の世話など出来ることをする張り合いづくり。書道、ぬり絵、折り紙、散歩や買物などの楽しみごと、気晴らしの支援をしている。		
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	ホームの前が公園で天気の良い日は公園のベンチで外気浴を楽しんで貰い、近くの商店への買物や散歩に行っている。年2回は車で行楽地に出かけている。		
(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	玄関は安全を考慮し家族の了解を得て施錠している。各ユニット入口は施錠していないので1階から3階まで自由に行ったり来たりすることが出来る。		
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回消防署の指導により避難・消火訓練を実施している。運営推進会議で地域住民や、隣近所の人々に避難協力を要請しているが、避難訓練参加の実現には至っていない。	○	夜間にも対応出来る防災マニュアルを整備し、水や非常食などの備蓄が望まれる。昼夜を問わず利用者が避難出来るよう、自治会に協力を得る取り組みが期待される。

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	食事配送事業者の管理栄養士が献立を作っている。食事や水分の摂取量を確認して記録し、一人ひとりの健康状態に合わせ、不足のないよう気をつけて、水分補給をしている。		
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					
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	ホーム開設のため新築され、全館バリアフリーで食堂兼居間はゆったりと広く明るい。壁には行事の写真や、手作り作品を飾っている。ソファや椅子を置き寛いで過せる。各階のエレベーターホールにも椅子を置き、1ヶ所に喫煙所を設けている。		
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	居室には作り付けの整理棚がある。利用者は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をしている。居室入口はそれぞれ違った利用者の名札をつけている。		