

# 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	2772401325
法人名	有限会社 藤サービス
事業所名	グループホーム 長尾
訪問調査日	平成 21 年 7 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 28 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

作成日平成21年7月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772401325
法人名	有限会社 藤サービス
事業所名	グループホーム 長尾
所在地	大阪府枚方市長尾元町1丁目33番12号 (電話) 072-866-5959

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7月23日	評価確定日	平成21年8月28日

【情報提供票より】(21年6月30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	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	19人	常勤	6人, 非常勤 13人, 常勤換算 11.7人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り		
	2 階建ての	1階 ~	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	39,000 円
敷 金	有( )		○無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(600,000 円) (退去時250,000円返還)	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 2,080 円			

### (4) 利用者の概要(6月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	0 名	要介護2	0 名		
要介護3	0 名	要介護4	2 名		
要介護5	7 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.8 歳	最低	79 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	西本内科医院・さくらクリニック・畠山歯科・松谷病院・高井病院・くろの歯科
---------	--------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、枚方市内で、認知症対応型・共同生活介護・通所介護、短期利用型生活介護、DVDオーサリング企画・制作等々を運営する、有限会社 藤サービスである。ホームは、平成13年7月に、単独型軽量鉄骨造り2階建ての1階部分に1ユニットで開設された。ホームの近くには、閑静な住宅街で、柿や枇杷の樹々の緑や盆栽等も置かれて、季節感を楽しみながらの日々の暮らしが在る。ホームの理念は「明るく穏やかな生活を共に送りましょう」とされている。理念の「共に」は、「地域との交流・連携・地域の理解と働きかけ」を大切にしたい取り組みを重視して、家族・友人・お客様・ボランティアの方々が「気楽に立ち寄れるホーム」を目指して、ホームが「語らいの場」「趣味を生かせる場」「通えて・泊まれて・住めるんです」の場とする取り組みが在る。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理念の「明るく穏やかな生活を共に送りましょう」の「共に」が具体的に何を指すのかやや分かり難い。①は、「共に」は、「地域との交流・連携・地域の理解と働きかけ」を大切に重視して、家族・友人・お客様・ボランティアの方々が気楽に立ち寄れるホームを目指す。そして、ホームが、「語らいの場」「趣味を生かせる場」「通えて・泊まれて・住める場」として、具体的な表現が明文化された。
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、各職員は、自己評価票の各項目について記述している。最終的には、管理者が自己評価票を取りまとめている。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7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、ボランティア代表、包括支援センター職員、運営者・管理者・看護師、介護担当者等の参加もあり、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、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。リビング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)
	地域住民の各種の催し(夏祭り・運動会等)への参加、健康体操・大正琴ミニコンサート、書道、英会話等のボランティアの方々とのイベント交流、小学生(3年~4年生)の訪問交流、中学生の福祉体験学習の受け入れ等々で、多くの地域住民との参加・交流・連携の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	理念は「明るく穏やかな生活を共に送りたい」とされている。理念の「共に」は、「地域との交流・連携・地域の理解と働きかけ」を大切にして、家族・友人・お客様・ボランティアの方々が「気楽に立ち寄れるホーム」を目指して、ホームが「語らいの場」「趣味を生かせる場」「通えて・泊まれて・住める」場としている。		
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	ホームの理念は、リビング兼食堂の見え易い所に掲示している。新人・職員研修や職員会議等でも、職員全員で理念の共有と日々の取り組みへの具体化を図っている。毎月の各種定例会議は、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。		
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	地域住民の各種の催し(夏祭り・運動会等)への参加、健康体操・大正琴ミニコンサート・書道・英会話等のボランティアの方々とのイベント交流、小学生(3年～4年生)の訪問交流、中学生の福祉体験学習の受け入れ等々で、多くの地域住民との参加・交流・連携の取り組みが成されている。		
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7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	平成15年以来、介護相談員の受け入れが実施されている、現在は、毎月1回の来訪により、各種のサービスに関する相談に応じる機会を作り、市町村との連携は密に行なわれており、サービスの質の向上に努めている。また、市役所のホームページは常に閲覧している。		
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	家族は週に1回から、月に1回の頻度で来所されるので、その時間を大切に利用して、家族の意見、苦情、希望等々が傾聴されている。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。行事やホームの伝達事項もその都度話し合いがされている。金銭管理はされていない。		
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	リビング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。家族の意見や苦情は来所時の機会を大切に重要視して、家族から直接、苦情・意見を傾聴している。また、職員全体会議で伝え、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。		
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	地域のグループホームの管理者やスタッフとの交流や相互訪問も定期的実施されている。また、包括3圏域内合同連絡会も交流の機会とされている。色々な団体との交流で情報交換を行ない、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)
<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	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、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、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。		
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	サービスの特徴に「自分の出来る事、人にして上げられる事を大切に、互いに支えあっていければと思う」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使いや態度で接し、利用者から学んだり、支え合う関係が築かれている。		
<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	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した時間の過ごし方を検討し、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	各個人別・項目別の要約表(健康状態・理解・行動・ADL・家事・IADL・生活の質と生活支援・介護状況・居住環境)介護日誌等で個別情報を収集し、これらを基に利用者本位の介護計画を作成している。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る。今後は、計画書の交付が求められる。	○	今後は、介護計画書を交付することにより、利用者・家族・事業者が、介護計画書の内容の正確な確認・合意とトラブルの防止を図ることが期待される。
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、及び6ヶ月の見直しを実施されている。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。モニタリングチャートの活用もある。見直した計画書には、家族の記名捺印もある。		

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	事業所では、介護保険サービスの「医療連携体制加算」「指定認知症対応型通所介護」「短期利用型共同生活介護」「24時間健康管理・医療活用強化」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。		
<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	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	マニュアルを基本に、「看取り介護についての同意書」が入所時と症状の悪化による緊急事態が起こる可能性がある場合の2種類がある。本人・家族・医師及び関係者の意向を聴取した結果を、医療看護申し送り連絡ノートに記録して(看護師が記録)、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・共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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)
<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	利用者と職員と一緒に食卓を囲み、笑いあり、話し合いあり、家族的な雰囲気のと気あいの家族団欒の風景がある。配膳、後片付け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(9名)、職員が利用者の食事の嗜好を良く聞いて、栄養士が献立を作り、食材を調達して、食事作りが成されている。		
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、時間等も利用者とは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。		
<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	過去の生活歴を活かした配慮が成されている。健康体操・短冊作り、大正琴、誕生パーティ、花見、花火大会、書道、芋堀、公園の散歩等々の支援がされている。リビングの壁には、利用者の手芸作品・絵・カレンダー、写真等々が飾られている。張り合いのある楽しい日常生活の支援がされている。		
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	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、散歩等が実施されている。		
<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	鍵は夜間のみ施錠している。日中、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、利用者の出入りには即応体制が取られている。		
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	「非常災害対応マニュアル」で事故発生時の対応要項及び昼夜の避難方法を定めている。年2回の定期的な避難・救出訓練が実施されている。大規模災害(地震・水害等)時の地域非難場所の確認と周知徹底及びコミュニティの自主防災組織や委員への働きかけの強化が運営推進会議で図られている。		

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	栄養士の作成するバランスの良い献立を基に、毎日のチェック表で、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。嚥下の悪い方、一人で食事の出来ない方等、一人ひとりの状態を把握しての支援がある。		
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	明るい、清潔なリビング、木目調の飾り棚や陶器、テレビ、ソファー、季節を感じさせる生け花、額絵、利用者の写真や揮毫した書等々は温もりを感じさせて、居心地よく、楽しく過ごせる工夫がされている。また、玄関の入り口には、プランタンの花が掛けられて優しく迎えてくれる。窓や出入口にはレースのカーテンで光を微調整したり、照明を調節、TVの音量にも配慮がある。		
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、馴染みのタンス、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、クローゼットがあり、清潔である。利用者が居心地よく過ごせる配慮がある。全室換気扇・温度計を設置し、一日何度か換気が行なわれている。		