

# 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	2770700801
法人名	有限会社 すずらん
事業所名	グループホーム 花すいせん
訪問調査日	平成 21 年 8 月 5 日
評価確定日	平成 21 年 9 月 11 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

作成日 平成21年 8月11日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770700801
法人名	有限会社 すずらん
事業所名	グループホーム 花すいせん
所在地	大阪府河内長野市木戸西町1丁目9番51号 (電話) 0721-56-1283

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二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年8月5日	評価確定日	平成21年9月11日

## 【情報提供票より】(平成21年6月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	20 人	常勤 3 人, 非常勤	17 人, 常勤換算 6.2

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	5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)	33,000 円	
敷 金	有( 円) 無○			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 180,000 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 1,000 円			

### (4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.5 歳	最低	78 歳	最高	84 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	追矢クリニック、高安歯科医院、生登会寺元記念病院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホーム花すいせん」は、南海高野線「千代田駅」から南へ徒歩約8分、国道310号線から少し東へ入った閑静な住宅街の中に佇む。5階建てのマンションの1階部分3LDK4世帯分を改修した施設である。食堂、リビング、フリースペースを設けるなど工夫のあとが窺える。設立のきっかけは、代表者夫人のお母さんの介護である。「高齢者を介護される一方の立場ではなく、ごく当たり前の生活をさせてあげたい」という想いからである。そのごく当たり前の生活は、訪問時に見られた。朝から、「花すいせん」では利用者と職員が一緒になって掃除をしたり、玄関に植えてある花や野菜の水やりを1人ひとりが分担しながら和気藹々としていた。食材の買い物や近所の散歩なども、一日の流れの中で自然に行われている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>事業所で作っている献立表について、栄養バランスチェックを一度専門家に見て貰ってはどうか、の改善要望が前回の評価で出されていた。その改善要望に対して事業所では保健所の栄養士に栄養バランス、摂取量、カロリー、水分量を検討して貰い改善されている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>自己評価・外部評価の意義やねらいについて職員全員で話し合い、全員で自己評価に取り組んでいる。また、前回の外部評価から出された改善計画は、全員で取り組み達成されている。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、市担当職員・地域包括支援センター職員・自治会長・利用者・利用者家族等・事業所職員で構成され、事業所からの報告のほか参加者から質問、意見、要望をうけるなど双方向的に運営されている。近隣の他の事業所と合同で開催するなどの工夫もされている。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族等の来訪時や運営推進会議で意見や苦情を聞くほか、玄関に苦情袋を用意したり、行事の実施後に家族等の交流会を行い意見を出し合う機会を設けている。そこで出された意見は、ミーティングで話し合い運営に反映させている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の行事、秋祭りや文化祭などの情報を自治会長や事業所の家主、近隣住民から得て地域活動に積極的に参加している。また、事業所の行事にはボランティアや近隣住民の方々に来ていただくなど双方向的の交流が見られる。</p>

## 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	今まで地域で暮らしてきた生活を継続するという、ごく当たり前の生活を、事業所独自の理念としてつくりあげている。		
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	理念を事業所の玄関・ダイニングルーム・廊下など目に付きやすいところに掲示し、会議等機会あるごとに理念にふれ全体で共有するようにしている。		
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	地域の行事、秋祭りや文化祭などの情報を自治会長や事業所の家主、近隣住民から得て地域活動に積極的に参加している。また、事業所の行事にボランティアや近隣住民の方々に来ていただくなど双方向の交流が見られる。		
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・外部評価の意義やねらいについて職員全員で話し合い、全員で自己評価に取り組んでいる。また、前回の外部評価から出された改善計画は、全員で取り組み達成されている。		
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	運営推進会議は、市担当職員・地域包括支援センター職員・自治会長・利用者・利用者家族等・事業所職員、で構成され、事業所からの報告のほか参加者から質問、意見、要望をうけるなど双方向的に運営されている。近隣の他の事業所と合同で開催するなどの工夫もされている。		

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	市の担当窓口へ事業所の状況報告や相談に出向いている。また、市が主体となって実施しているケアネットワーク会議やケアマネ・施設・通所部会等にも参加し、行政と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族等の来訪時には、事業所内の暮らしぶりを必ず伝えるようにしている。また、月に一度「ホーム便り」を発行し、一人ひとりの様子を書いた手紙を添えて事業所の様子を報告している。		
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	家族等の来訪時や運営推進会議で意見や苦情を聞くほか、玄関に苦情袋を用意したり、行事の実施後に家族等の交流会を行い意見を出し合う機会を設けている。そこで出された意見は、ミーティング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	グループ内の他の事業所とは研修のための交流はあるが職員の異動は行わず、顔馴染みの職員によるケアが提供されている。		
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	運営者は、管理者や職員が外部研修を受けるための費用を負担するなどして研修機会を確保奨励している。事業所内研修も年間計画を立て担当者を決めるなど積極的に人材育成をしている。		
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	市内にある6カ所のグループホームや近隣都市のグループホームと交流会や相互訪問による勉強会等の活動を通じて、サービスの質の向上に努めている。		

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、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	サービスをいきなり開始するのではなく、本人や家族等に事業所を見学してもらうことから始め、2泊3日の体験入所をするなどして、徐々に馴染みながら利用に移行している。		
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	利用者を介護される立場ではなく、職員と共に支え合いながら生活している。朝は玄関を開放しすべての窓を開けて、利用者と職員が一緒になって掃除をしたり花の手入れをしている、ごく当たり前の風景が見られた。		
<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	利用者の生活歴の中から、また日々の関わりの中から思いや希望・意向を聞き出している。聞き出した希望や意向について、利用者本人にとって何が一番最良か関係者で話し合い検討している。		
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	入居時に利用者・家族・関係者等から聞き取った情報や日常のケアの詳細な個人記録などから、職員全員で意見やアイデアを出し合い、利用者本位の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	月に2回介護計画の目標に対しての有効性をチェックし、それをもとにして3ヵ月ごとに介護計画の見直しをしている。状態に変化があった時は、かかりつけ医とも相談し本人、家族等、関係者と検討して見直しをしている。		

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>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	外泊、外出など、利用者の要望に柔軟に取り組んでいる。その他、認知症の専門医の受診支援、訪問マッサージ、訪問看護、訪問理美容の利用なども受けている。		
<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	週1回、事業所提携医療機関から、医師の往診で医療管理が行われている。利用者の希望で入居前のかかりつけ医の継続受診も支援している。歯科は、月2回往診してもらっている。		
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	事業所で「看取り介護の指針」を作成し、本人や家族等に理解してもらっている。出来るだけ早い段階で利用者および家族等と同意書を交わし、かかりつけ医とも相談しながら、事業所内での方針を全員で共有している。今年度、看取り介護を経験した。		
<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	職員研修でプライバシーの保護についての理解と徹底を図っているので、居室入室やトイレ誘導などの職員の言葉かけ、対応は特に丁寧に行なっている。ケア記録など個人記録はスタッフルームで保管し、取り扱いには注意している。		
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	生活リズムを保つための一定の決まりはあるが、一人ひとりのその日の気分やリズムに出来る限り合わせて支援している。散歩や買い物なども、一人ひとりの希望に添って支援している。		

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)
<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	献立は管理者が利用者と相談しながら作成し、買い物、調理片付けを職員と一緒にいき、一人ひとりの力と役割を活かしている。職員も一緒に食べながら利用者の摂食を家庭的な雰囲気支援している。		
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	入浴は、基本的には隔日の入浴支援となっている。ただし失禁時や希望が出た時はいつでも対応するようにしている。時間は主として昼間ではあるが、出来るだけ希望に添うようにしている。		
<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	生活歴や現在のできることを把握し、日常生活の中で利用者自身が自分たちで暮らしの役割を持ち、張り合いや喜びを味わえるような支援をしている。また、個々の趣味や楽しみに合わせて、編み物・花の手入れ・おやつ作りなど、さまざまな取り組みを行なっている。		
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	近隣のお地藏様への散歩・買い物・少人数での近くの喫茶店でのお茶・戸外でのおやつ会などで気分転換を図っている。また、季節ごとに公園に出かけ、四季が感じられるような支援をしている。		
<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	利用者の閉塞感を取り除くために、日中は玄関を開放している。安全が守られるように職員は見守っているが、念のために玄関にはセンサーを設置し出入りは管理している。		
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	緊急対応マニュアルを作成し、緊急連絡体制を整備している。消防署に協力・連携を得て、年2回避難訓練を実施している。事業所はマンションの1階にあり、緊急時にはマンションの住民や近隣の住民の協力が得られるよう話し合っている。		

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	献立は事業所で立て調理している。個々の毎食の摂取量、水分量などは記録をしている。保健所の栄養士に栄養バランス、摂取量、カロリー、水分量を検討してもらっている。		
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	玄関・廊下・食堂・リビングルームに、利用者の作品や手作りのものが展示されている。また、草花や観葉植物なども置かれ季節感が醸し出されている。廊下の隅にはイスが置かれたり、リビングにはゆったりしたソファが置かれたりして、1人でくつろいだり一緒に会話を楽しむことも出来るよう、居心地よい空間が作られている。		
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	居室の入り口には、本人の顔写真と名前が大きく貼られ表札替わりとなっている。居室のベッドやダンス、エアコンなどは、事業所で用意しているが写真、小物の飾りやテレビ、仏壇など、本人の馴染みの品物が数多く持ち込まれ、本人が居心地よく過ごせるような工夫がされている。		