

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	2770600423
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社
事業所名	愛の家グループホームあびこ
訪問調査日	平成 21 年 8 月 21 日
評価確定日	平成 21 年 9 月 16 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	2770600423
法人名	メディカル・ケア・サービス関西株式会社
事業所名	愛の家グループホームあびこ
所在地	泉大津市我孫子町150番地 (電話) 0725-21-7150

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21日	評価確定日	平成21年9月16日

【情報提供票より】(21年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	13.8

(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)	58,000 円	その他の経費(月額)	40,000 円
敷金	有() 円 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 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 1,050 円		

(4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.4 歳	最低	77 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	療法人生長会 府中病院・医療法人 深谷医院・医療法人 清真会 ヒグチ歯
---------	-------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

介護事業を全国的に展開している法人を経営母体とし、同市に2ヶ所あるグループホームの一つで、開設して5年7ヶ月を数える。建物は賃借、介護保険制度当初の基準によることから、浴室・トイレ・玄関口に些か使い勝手の悪さが懸念されるが、工夫と注意で「安心と尊厳のある生活」を支える努力を重ねている。管理者は身内の介護・看取りの体験からの介護の理想を求める真摯な姿が印象的である。加えてスタッフの介護職としての意欲とサービスが、利用者の快適で穏やかな日々の継続に繋がっていることが窺える。また、医療連携体制による協力医と看護師の日常及び緊急時対応と近在する看護師経験のある職員の力は、利用者と家族はもとより陣容にとっても大きな安心になっている。

【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運営推進会議への地域住民参加、②職員研修への取り組み強化、の2点が課題とされた。①については努力を重ねているが成果を得ていない。②の課題は、ホーム内研修だけでは不十分と認識しているが、外部研修への参加は進展していない。法人の近畿圏にある4~5ヶ所のホームとの合同・交流研修を計画中である。
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)
	直近の管理者交代もあり、ユニットリーダー2名と管理者による自己評価作業となっている。
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)
	開催期と会議内容、議事録整備については順当と判断する。前回評価の課題でもある地域住民の参加は実現できていない。今後は住民代表という肩書きに拘ることなく、日常に接触する近隣住民、ボランティア諸氏などへ参加を要請し、会議内容も地域と一体となって利用者を支えるに資する、双方向性のあるものなることを期待する。
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)
	意見・苦情の表明をためらうであろう家族の心情を理解し、ゆっくり、丁寧に会話することから些細な事柄をもキャッチするよう心掛けている。また、法人本部からの家族へのアンケート結果も「非常に良い」への評価がないことの事由を検証するなど、大いに参考にしている。「クレームは宝」として日々向上することを職員へ教示している。
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)
	ホーム主催、年1回の納涼祭に近隣住民の参加がある。地域住民からの介護に関しての電話相談に応じ、必要な場合は面談を行うなど、地域との接触を大事にしている。管理者は就任を機会に、自治会・老人会・民生委員などへの接近を強めたいとしている。

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	理念としている「家族的な環境と地域住民との交流のもとで、日常生活の介助を通じて、安心と尊厳のある生活を営むことを支援する」を、簡潔な表現にすべく考慮中である。		
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	所内に掲示すると共に、朝礼時に唱和することにより日常実践の拠りどころとしている。		
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	管理者の就任を機に、改めて自治会・老人会・民生委員等への働きかけを強め、地域との交流を深めたいとしている。		
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	今回は管理者交代と重なり、実際の作業にはユニットリーダーと管理者が当たったものである。介護職としての意識と技術の向上、ホーム全体の資質レベルアップには、評価の活用が欠かせないことの理解を深め、今後は職員各位の立場に応じた全員の関わりを持ちたいとしている。		
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	開催期・会議内容・議事録整備については順当である。が、地域住民の参加が実現できていない。従って会議内容に偏りがあることは否めない。	○	自治会や老人会の代表、民生委員に加え、近隣住民やボランティア、地区の福祉委員や防犯委員など幅広く参加を要請することも必要と考える。地域と一体となって利用者、地域福祉を支えることを念頭に、推進会議の活性化と活用についての努力を期待する。

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	月2回の地域包括支援会議やケアマネ会議に出席、認知症相談会に参加などを通じて、情報収集や事業所の問題解決を図っている。		
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	月1回発行の「ひだまり」での状況報告、金銭管理報告を行っている。状況変化については即時的確に連絡することを徹底している。		
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	家族来所時にゆっくり、丁寧に話し合うことで、些細なことでも「クレームは宝」として聞き取るよう努め、ユニット会議で改善課題としてとりあげ、善処している。		
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	異動・移動は止むを得ない場合もある。なるべく緩やかな変化がもたらされるよう、利用者や職員の関係作りに配慮している。		
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	時期に応じた所内研修はあるが、外部研修への積極的参加はみられない。	○	グループホームの密室性と日常業務の自己満足回避のためにも外部研修は必須と考える。計画にある法人内事業所との交流研修にも期待するが、個人が欲求する外部研修参加への積極的助成と研修成果の活用を期待する。
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	市内にある法人内事業所との交流機会はある。その他は行政主導による管理者・ケアマネの地域他事業所との交流機会がある。		

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)
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	入居が急がれる場合が多く、家族の見学と事前面談が主となり、本人に2～3回の面談で入居となる。状態によっては精神科医との協働も必要となり、本人はもとより既存の入居者と家族との関係も調節しながら馴染みを深める工夫をし、努力している。		
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	利用者の豊富な経験や知恵に学びつつ、夫々の個性に寄り添う、支え合う関係を築きたいとしている。		
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	毎日が発見のケア、気付きと関心がケアの基本と心している。		
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	「その人らしい」とはなにか、日々の気付きからの答えを集積したカンファレンスを、週に2～3人単位で行い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	短期目標にあわせたモニタリングを行い、週に1回のカンファレンスと月1回の見直しで計画変更を行っている。日常での変化にも対応している。		

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	医療連携体制により、入院・退院時の支援の他、医療面での様々な要望に応じている。		
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	連携医療機関の医師とは、2週に1回の往診による綿密な指示連絡を得ている。本人希望のかかりつけ医の受診についても家族と協力しての通院介助を行っている。		
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	入居時に、重度化した場合における医療体制指針を明示・説明し、承諾をえている。必要に応じて、家族・医師・職員による話し合いの場を設け、対応できるよう努力している。		
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	接遇時の言葉かけなどに留意し、職員同士も注意し合っている。記録保管についても配慮している。		
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	利用者一人ひとりが落ち着いて過ごし、よどみなく流れる時間を大切に、やりたいこと・できること・できないことを見極めながらの支援を心掛けている。		

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)
(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	法人本部の栄養管理士による献立を、必要に応じて関西風に一部変更も加え、季節や好みにあわせたものになっている。専任の調理担当者を中心に、利用者は状況や気分に応じて準備や後片付けをしている。		
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	週2回を原則にしているが、毎日入る人も居る。身体状況に合わせて、身体に負担が掛からない範囲での足欲・清拭を行っている。		
(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	経験や意欲、能力の差に応じて日々の雑事や、楽しみごとに向き合っている。習字・貼り絵・図画等は、行政主催の催しに出品展示し、見学する機会もある。		
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	天候・時侯が許す限り、ほぼ毎日散歩や外気浴をしている。近くのコンビニやスーパーへの買い物も楽しんでいる。		
(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	1階入り口が他の業者(デイサービス)との共有となっている都合上、施錠は止むを得ない状況である。フロアの出入りについては、利用者の状態により施錠する場合もある。		
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	基本的避難訓練は行われている。近隣・地域住民の協力体制については今後の課題とする。	○	運営推進会議への地元住民参加が実現していない現状では、組織的な協力を得るには日時を要するであろう。自治会、近隣との交流を深める一層の努力を期待する。

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	普通食・刻み食・とろみ食と必要に応じての配慮はある。摂取量等についてもそれぞれに把握され、確保支援されている。		
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	ダイルームは採光・通風ともに申し分なく、余分な飾り付けがなく居心地のよい雰囲気である。廊下端の出窓にあるベンチは、利用者が寛ぐ様子を想像させる。浴室・トイレともに清潔に保たれている。		
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	一人ひとりの持ち込み家具にも個性があり、夫々の生活暦を偲ばせる設えが、居心地よさを物語っている。		