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	2772402331
法人名	有限会社オリエントメディス
事業所名	グループホーム やまびこ
訪問調査日	平成21年9月8日
評価確定日	平成21年10月2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

作成日平成21年9月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2772402331		
法人名	有限会社 オリентメディス		
事業所名	グループホーム やまびこ		
所在地	大阪府枚方市磯島元町9-10 (電話) 072-805-5567		
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9月8日	評価確定日	平成21年10月2日

【情報提供票より】(21年8月10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16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	46人	常勤	14人, 非常勤 32人, 常勤換算 16, 06人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建て	1階 ~	2階)

(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)	48,000 円
敷金	○有(300,000 円) 無		
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	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		1,400 円

(4)利用者の概要(8月10日現在)

利用者人数	17 名	男性	7 名	女性	10 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	4 名		
要介護5	4 名	要支援2			
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大潤会よしだ医院, 玉井歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

京阪枚方市駅からバス1ツ目のバス停磯島より徒歩3分、お寺・神社や旧家の屋敷がある昔の村風景が残った佇まいの淀川のほとりに位置し、2ユニットを運営している。母体のはり灸院から「高齢者が安心して暮らせるようにならないか」という運営者の思いによって創設された。6年目を迎えた事業所はスタート時より地域の人達が入居し、地域の人達に支えられたまさしく地域密着型サービスになっている。生まれたときから地域で育った管理者は、近所の人達からいつも見られているという感覚の下にある。そのため職員自身が入りたくなるような事業所を目指し、「心のケアを第一に」をモットーにした全職員の心のこもったサービスが実践されている。

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)
	前回評価の改善課題の項目は無かった。
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)
	管理者は一連の評価の意義を理解し、自己評価については職員に明示し、ユニットリーダーと相談しながらまとめあげた。結果もユニットごとに開示され課題の検討が行われている。
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2ヶ月に1回が定着化され、その議事録は微細なことまで記録されている。単なる行事報告だけでなくとどまらず家族や出席者から双方向の意見が出され、その対応も会議で議論されている。そして全職員に毎回の会議内容を掲示し、職員会議で検討課題が話し合われている。一連の評価サービスも開示され課題を検討している。
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)
	家族会は2ヶ月に1回運営推進会議の前に開催され、家族同士が要望や意見を言い易いように工夫されている。家族の訪問は頻繁にあり、健康状態等をきちんと報告し、家族の要望や意見は情報交換シートを利用して文章化し、ケアサービスの向上に努めている。
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)
	事業所は地域の会館で出前講座「介護サポーター養成講座」を開催したり、地域の方々が参加した「やまびこ秋祭り」を開催し地域への貢献や交流が実行されている。自治会に加入し、地区の行事には積極的に参加している。また高校生の実習の受け入れを実施したり、近隣の農作物を頂いたり近隣との交流が盛んである。

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	地域密着型サービスとして、地域生活の継続支援と地域社会との関係強化を謳った3項目の事業所独自の理念を作っている。管理者は熱い思いである「心のケア」サービスを謳った短く分かりやすい表現の理念を再検討している。		
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	責任者会議や全職員の定例会議において繰り返し理念の共有を図っている。職員採用時には理念を伝え、また日々の仕事を通じて再確認をしている。		
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	自治会に入り、地域の行事には積極的に参加している。近隣の方々が訪問して農作物を頂いたり、会話をしたりして交流が行われている。事業所は出前講座を開催し認知症ケアの啓発に努めたり、地域の方々にホームを開放した「やまびこ祭り」を開催している。		
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	管理者は一連の評価の意義を理解している。また職員には一連の評価の結果を開示している。今回、自己評価は管理者とユニットリーダーが相談しまとめたが職員は参加されていない。	○	職員が自己評価に参加することによって、新たな気づきが生まれると共に課題の検討がなされ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	2ヶ月に1回は開催されている。会議は報告事項だけでなく、出席者の意見を積極的に聞き課題の取り組みをしている。議事録には微細なことでもきちんと記録され、対応を話し合っている。また会議録はユニットごとに掲示している。		

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)
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	地域包括センターや市の担当職員とは頻繁に行き来し、情報の交換や相談を行っている。定期的に介護相談員を受け入れ真摯に対応している。		
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	家族の来訪時には出来るだけホームの暮らしぶりを報告している。毎月家族に便りを出し利用者の現状報告をし、また利用者の健康状態の変化のある時はその度に報告することを実行している。		
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	2ヶ月に1回家族会が運営推進会議の前に開催され、家族が意見を言い易い雰囲気作りを心がけている。また情報交換シートで家族の意見や苦情を文章化し、その対応に取り組んでいる。		
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	離職や異動を極力少ないようにし、家族の信頼を損ねないように努めている。やむを得ず異動や離職がある時は職員間の引継ぎに時間をかけ、利用者には丁寧な説明を行っている。		
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	事業所として年間研修計画を作成し、それに基づいた研修を行っている。社外研修も職員の習熟度に応じて実行され、受講された職員の発表が行われている。資格取得に対して事業所は、職員へサポート支援を行っている。		
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	市が主催のグループホーム会合には積極的に参加している。地域のグループホーム同士が協働しながら認知症サポーターの養成講座を開催したり、また同業者の見学会に参加したりして交流が実践されている。		

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)
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	相談を受けてから、利用者や家族とは出来るだけ話し合い、認知症デイサービスやショートステイのサービスを利用しながら職員や他の利用者との馴染みを大切にしている。その上で利用者が安心して入居できる支援が行われている。		
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	職員は一人ひとりの悲しみや喜びや不安を共に過ごしあうなかで共有し、ゆったりした時間の流れと共に利用者の過去の経歴から学んだり、また支えあったりした関係を築いている。		
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	一人ひとりが何をしたいかの思いや希望を利用者同士の会話やさりげない生活の中で汲み取っている。また家族との会話や職員ミーティングで意向の把握を行っている。		
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	日々利用者の状況を記録し、毎月の新鮮な目でモニタリングを行い、利用者、家族、関係者と相談しながらまたスタッフ全員でカンファレンスを行い丁寧な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	毎月のモニタリングと3ヶ月に1回介護計画の見直しを実行している。また利用者の状態変化のときはその都度、家族やかかりつけ医と相談しながら臨機応変に計画の変更にも対応している。		

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	利用者や家族の状況を判断し、通院と特別な外出支援を行っている。また家族が事前の届けを前提に外泊支援も行っている。		
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	入居以前に利用者が受診していた眼科・歯科等への受診は行っている。週2回の往診を受けている協力医療機関はすぐ近くにあり、利用者にとって健康面で安心であると共に、かかりつけ医として利用者や家族の納得と同意を得ている。		
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	「どこで人生を終わるか」の選択を利用者・家族に決めてもらい、それに基づいた事業所の終末期における方針を交わし、その後も定期的に家族とくり返しの話し合いを行っている。		
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	利用者に対するプライバシーの配慮や接遇の勉強会を行っている。特に職員の言葉かけや態度には日々の仕事を通じて、管理者やユニットリーダーは配慮している。個人情報保護法に基づいた情報の漏洩等には徹底した取り扱いを実践している。		
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	日々、利用者の様子を丁寧に観察し、出来るだけ一人ひとりのペースにあわせ、本人の希望に添った支援をしている。頻繁に来訪する家族を交えた楽しいおしゃべりや買い物・散歩の心のこもった支援が実行されている。		

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)
(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	朝食は和食と洋食を選択出来る。利用者は出来る下準備や後片付けを行い、職員と一緒に食事を楽しんでいる。自家製の野菜や差し入れの近隣の農作物を見ることは利用者にとっていつも楽しみである。		
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	利用者一人ひとりの希望を聞き、日常は平均2日又は3日に1回入浴を行っている。拒むかたにも言葉かけや対応の工夫をし、入浴が楽しめるような雰囲気と会話を大切に努めている。		
(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	食事作りや洗濯、畑仕事や草引き、外出や地域行事参加等本人本位の役割や楽しみを把握し、また確認しながら日々「心のケアを第一に」をモットーとした支援が実行されている。		
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	すぐ隣の川の土手や旧家の町並み散歩を日常的に行い、また買い物やドライブ支援は利用者の楽しみとなっている。家族との外出も頻繁に行っている。		
(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	日中は玄関の鍵をかけず、自由に出入りが出来る。利用者が外出しそうな様子を察知した時は、出来るだけさりげなく一緒に出かけるように努めている。		
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	年2回定期的に消防の協力を得て避難訓練や消火訓練を行っている。近くで救急車の音がしたら、近隣の住民が心配し集まってくれる環境になっている。また地域の防火訓練に事業所が参加している。飲料水・食物の備蓄は整っている。		

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	食事量、水分摂取量はチェック表で管理され利用者ごとの健康状態に気をつけている。管理栄養士による栄養のバランスを考慮した食事が作られている。また利用者の嚥下状態にあわせた食事支援を行っている。		
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	玄関には花をいけ、メダカの水槽が置かれ癒される。フロアには段差をつけた掘りごたつのある畳の座敷があり、また随所に椅子やソファが置かれゆったりとした空間になっている。利用者が作った手工芸品や季節感のある装飾品を飾り居心地よく過ごせるようになっている。		
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	家族と相談しながら使い慣れたタンス・家具や仏壇等馴染みのものを置き、写真や自作品が飾られている。温度や湿度の調整は職員の感覚ではなく利用者と相談していると共に換気は十分に配慮し、居心地よく過ごせる支援が実行されている。		