

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	2775600519
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム さくら荘
訪問調査日	平成 21 年 9 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 5 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	2775600519
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム さくら荘
所在地	大阪府泉南市新家3566-4 (電話) 072-480-2801

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10日	評価確定日	平成21年10月5日

【情報提供票より】(平成21年8月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 12 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 15.34	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建て	1 階 ~	2 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円
敷 金	有() 円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	350 円	昼食 480 円
	夕食	400 円	おやつ (昼食に含む) 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(8月5日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	9 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.6 歳	最低	75 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	羽原病院 信貴歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR阪和線新家駅下車徒歩10分ほどの府道に面した場所にある。この辺りは旧家も多く都会では見られない田んぼも多く残っていて季節が感じられる。元は会社の社員寮であったものを工夫してグループホームに改装したものであるが、外観をピンク色に塗装して明るい感じを出している。別棟の建物には多目的に利用できる広間や、大浴室や職員休憩室等がある。土地柄らしく気さくで明るい職員の家族的な支援を受けながら、利用者は自分の思うような暮らしができてきているのか、表情が生き生きと見える。地域の人たちとの交流の機会も増えて来て、ボランティアなどが訪問してくれたり、なじみの人が来たり、職員の努力が実を結びつつあるように感じられる。医療面が充実している点も家族の安心感につながっている。

【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>昨年のサービス評価で取り上げた課題である理念に、地域密着を目指す方向性を明確に打ち出し、地域との交流を積極的に取り組んで来た結果一定の成果を出している。年1回の自己評価・外部評価・家族アンケートを活用して振り返りを行うことで介護サービスの向上につなげている。</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>自己評価及び外部評価の仕組みを事業所運営の改善の機会と捉えて活用している。今回の自己評価もユニットごとに職員が参画して行われ、現場の介護サービス項目ではユニットごとの意見がまとめられている。</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>運営推進会議には泉南市担当職員、地域包括支援センター職員、地元からは区長、そして家族も出席して2ヵ月に1回開催されている。事業所からの運営状況の報告だけでなく、地域交流の進め方についても活発な意見交換が行われている。会議の中で提案された交流が実現している事例も出てきている。</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>家族の意見や要望を聞く機会としては、来訪時でのコミュニケーションや家族交流会、または運営推進会議への家族の参加の機会を利用して聞き出している。毎月の家族への報告では、担当職員が手書きの文章で本人の健康状態や最近の暮らしぶりについて報告して、家族とのよい関係を維持するように努めている。</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>地元の老人会の行事へ参加したり、マンドリンコンサートで交流するなど地域とのつながりに積極的に取り組んできた結果、地域の行事である子育てサロン等に呼ばれるなど利用者が地域で暮らしていく支援が出来るようになってきている。</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	これからのグループホームに求められている方向性として、「地域社会とのつながりの中で、自分らしく暮らして頂くことをサポートします」という表現を理念に打ち出している。		
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	職員への意識付けを徹底する為に、毎日の朝礼時に唱和をして確認すると共に、スタッフ会議等でも日常の仕事の振り返りや反省点を話し合っている。		
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	老人会の催しに参加したり、子育てサロンへの参加や文化財見学など地域との交流を積極的に取り組んでいる為に地域からの理解が進んできている。		
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	今回の自己評価も1階、2階のユニットごとに職員参加で行われている。仕事の振り返りの機会としてサービス評価制度を捉えて事業所運営の改善に活用している。		
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	会議は2ヵ月に1回の頻度で開かれている。地域住民の代表として出席している区長や泉南市役所職員、地域包括支援センター職員との間で、地域密着サービスへの取組について意見の交換が行われている。	○	会議では事業者から運営状況の報告、地域交流に関する意見交換が行われ、運営推進会議を活かした内容になっている。今後は、職員の取り組み課題等についても報告や意見を求めるようにすれば、認知症や介護職についても住民の理解が得られるようになるのではないかと。

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	泉南市では市の担当窓口の協力の下に、グループホームとの情報交換が積極的に開催されているので、必ず参加するようにしている。		
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	家族の来訪時には管理者やリーダーが対応して、本人の暮らしぶりや健康状態について詳しく報告している。急ぐ場合は電話で報告や相談をしている。毎月、担当する職員が手書きで本人の様子を詳しく知らせている。		
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	カンファレンスへの出席をお願いしたり、家族交流会を開催して家族が発言できる場を作っている。運営推進会議にも家族の参加を呼びかけている。		
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	職員の異動は利用者や家族に影響を与えるほどではない。職員の1人は、前管理者で高齢のために勇退したが、引き続き職員として勤務中であるなど、安定した職場環境が推察される。		
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	外部研修や法人内で計画的に開催される研修には職員が順に参加している。研修に参加した職員は会議の場で報告して知識の共有に努めている。		
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	泉南市内のグループホーム交流会があり、積極的に参加している。お互いに職員レベルまで含めた中身の濃い交流が行われている。系列のグループホームとの相互研修も実施している。		

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)
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	入居検討段階で家族や本人の希望を聞き取り、事業所としての対応を説明して、見学や体験入居のステップを踏むようにしている。当初の介護計画書を家族に説明して納得の上でサービスを開始するようにしている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員が自宅から野菜や梅干、漬物などを持参して、利用者に食べてもらい、喜んでもらうというように、職員が利用者と家族のような気持ちで接している姿が見られる。		
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	個別ケアを徹底する為に本人の思いや希望の把握を重視している。過去の生活歴や家族の意見からも、新しい暮らし方への参考情報としている。		
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	初期の面談や家族の要望や意見を参考にし、且つ、医師や関係者の意見を参考にし、職員が相談して介護計画書を作成し、それを家族に説明して理解と同意を貰っている。		
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	スタッフ会議の場でカンファレンスに時間を作って、利用者ごとの変化や状況を報告して話し合いを行っている。入院などの特別の状況変化の際は都度職員が集まって対応を考えている。		

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	通院支援や外出支援、また食事メニューの変更など、利用者や家族の希望に応じた臨機応変な暮らし全般への対応を事業所として心がけている。		
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	家族や利用者の希望する、かかりつけ医による受診支援を行っている。内科受診やリハビリ及び専門医については「受診表」を使って職員と担当医とコミュニケーションをはかり、変化への早期対応を心がけている。		
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	「看取りに関する指針」、「重度化した場合の対応に関する指針」を文書化して、早い段階から家族やかかりつけ医と話し合っ方針をしっかりと決めて、対応するようにしている。職員もチームを組んで対応する体制にある。		
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	利用者個々の価値観やプライドに配慮したプライバシーの尊重のために声のトーンやしゃべり方にも職員は気を使っている。個人情報の扱いについても徹底がされている。		
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	利用者のその日の体調を考慮しながら、その人の望む過ごし方を職員同士が相談して支援している。利用者本人の選択や意思表示を優先した支援ができています。		

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	職員が自宅から野菜や漬物を持ってきて、利用者においしく食べてもらいたい、喜んでもらいたいという職員の気持ちが伝わってくる。食事準備や片付けなど可能な利用者には参加をしてもらっている。職員は介助をしながら一緒に食べている。		
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3回の入浴を行っているが、希望に応じて随時の対応をしている。ゆっくり落ち着いた入浴ができるように、入浴剤で温泉気分を出すなどの工夫が見られる。		
(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	毎日の暮らしが、生きがいがあるようにする為に家事に参加してもらったり、俳句や紙粘土細工といった趣味やレクリエーションで暮らしに変化をもたらすように心がけている。		
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	利用者の体調と相談しながら、天候を考慮して散歩に出かけている。買い物や外食、また普段行けないような場所への外出として農園や関空見学、みさき公園にも出かけている。		
(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	表の通りが県道に面しているので、安全の為に門扉は施錠している。玄関は開放されているから閉塞感を感じない。外出意向を表す利用者には職員が見守りながら、気持ちが落ち着くまで同行した支援を行っている。		
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	避難や消火活動の訓練は消防の指導を受けながら定期的に行われている。2階部分も道路への避難経路が確保できる敷地形状は安心感がある。地域住民の協力体制も確保できている。	○	万一の際には職員たちが落ち着いて行動できることが重要である。職員のみによる想定部分訓練を、時間を見つけて頻度多く開催することを検討してほしい。

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	食事摂取量や水分補給量について利用者ごとの日々の記録が取られ、体調管理のデータとして活用されている。献立は外部の栄養士により立てられたものである。		
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	居室や居間や廊下には季節の花が飾られているので、職員の利用者への気持ちが伝わってくる。以前の建物(社員寮)の内部をグループホーム用に改造した構造ではあるが、別棟に広間や大浴室があるなど、最大限の工夫がしてあり居心地のよいレイアウトになっている。		
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	イグサの敷物を敷いたり、テレビやタンスなど使い慣れたなじみの品物を持ち込んだ居心地良く、落ち着いて過ごせる部屋作りが行われている。一方では安全面にも配慮が行き届いている。		