

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	2770600415
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いけうら
訪問調査日	平成 21 年 8 月 31 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 13 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 2009年9月4日

【評価実施概要】

事業所番号	2770600415
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いけうら
所在地	大阪府泉大津市池浦町4丁目7番18号 (電話) 0725-20-0660

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31日	評価確定日	平成21年10月13日

【情報提供票より】(21年8月15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	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	21 人	常勤 19 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	18.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建て	1 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)	77,000 円	その他の経費(月額)	21,000 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15日現在)

利用者人数	26 名	男性	8 名	女性	18 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	6 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低 74 歳	最高 97 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	府中病院、深谷病院、ヒグチ歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

メディカル・ケア・サービス関西株式会社が平成15年9月、大きな駐車場がある角地に新築3階建て3ユニットの「愛の家グループホームいけうら」を開設、平成16年2月同市内に2ヶ所目の「愛の家グループホームあびこ」を開設した。南海本線泉大津駅より徒歩15分、近隣はマンション、商店、戸建て住宅が混在している。管理者は、「あびこ」の管理者から「いけうら」の管理者として平成19年5月に異動した。経験豊かで意欲的に業務に取り組み、比較的若い職員に積極的に外部研修を受講する機会をつくり職員の育成に努めている。この結果、仕事にやりがいと生きがいを見出し、利用者に心をこめた親切なサービスが行われて、事業所全体が明るく、生き生きとした家族的な明るい良い雰囲気ができている。

【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運営推進会議を活かした取り組み。②鍵をかけないケアの実践。が改善課題である。①は、地域住民代表として民生委員、自治会長などの参加が求められ、今後は社協やC、S、Wからも参加の呼びかけをして貰う。②は、事業所は交通量の多い角地にあり、家族の要望で利用者の安全を考慮して施錠することは止むを得ない。
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)
	評価の意義を理解し、各ユニットで自己評価について話し合い、管理者が取り纏めた。毎月、自己評価を活かして目標を設定し、具体的な改善に取り組んでいる。評価を玄関に置いて来訪者が閲覧出来るようにしている。
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)
	市高齢介護課、地域包括支援センター、社会福祉協議会、コミュニティソーシャルワーカー、家族が参加して、3ヶ月に1回開催している。議事録を作成し、玄関に置いて来訪者が閲覧出来るようにしている。
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)
	ユニット別のホームだより、個人別のお知らせ、預り金明細書を毎月郵送している。家族の来訪時には気軽に声をかけ意見や要望を聞くようにしている。年1回本部が実施する利用者満足度アンケートで、利用者のケア状況を反映した改善計画がされている。
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)
	自治会に加入し地域行事に参加している。地域交流会を開催して、近隣住民や幼稚園を招待した。園児が来訪して合唱や手遊びをして交流した様子が市の広報誌に掲載された。

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)
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	「①その人らしい、快適で穏やかなシルバーライフを常にサポートします。②心をこめた親切なサービスに努め、その心を磨き続けます。③さまざまな機会を通じて、地域の人々とのふれ合いを大切にします。」を理念とし、地域密着型サービスを標榜している。		
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	理念は、IDカードの裏面や案内パンフレットに記載し、各ユニット入口に掲げている。毎朝朝礼時に唱和して共有し、実践するよう心がけている。		
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	自治会に加入している。地域交流会を開催し近隣住民を招待した。近隣の幼稚園の運動会に参加して交流を深め、園児が来訪して合唱や手遊びした状況が、市の広報誌に掲載された。		
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	評価の意義を理解し、各ユニットで自己評価について話し合い管理者が取り纏めた。毎月自己評価を活かして目標を設定し具体的な改善に取り組んでいる。評価は玄関に置いて来訪者が閲覧出来るようにしている。		
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	市高齢介護課、地域包括支援センター、社会福祉協議会、コミュニティソーシャルワーカー、家族が参加して3ヶ月に1回開催している。地域住民の民生委員、自治会長等が参加していない。	○	地域密着型サービス事業所として地域に働きかけ、地域を代表する人達に運営推進会議に参加して貰い、普段から交流を深めていくことが望まれる。

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	市担当者を訪れ報告や相談をしている。介護相談員の実地研修を受け入れている。2ヶ月毎に介護相談員が来所している。		
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合わせた報告をしている	各ユニットで利用者の様子や行事の写真を入れたホームダより「こひぶみ」、利用者個人別に行事予定カレンダーがついた「お知らせ」、預り金明細書の3点を毎月郵送している。家族の来訪時は利用者の状況や健康状態を伝え、随時電話でも報告している。		
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	玄関に運営推進会議の議事録を置いて来訪した家族に意見や苦情を書いて貰えるよう筆記具を備え付けている。本社が年1回実施する利用者満足度アンケートにより、利用者の状態、職員の異動などの改善計画がされている。		
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、退職によるダメージを抑えるよう、引継ぎに時間をかけた人員配置をしている。毎月1回会議を開いて職員の意見や提案を聞くようにし職員の定着を図るようにしている。		
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	毎月、法人より届く研修資料により内部研修を実施し、研修記録を作成し回覧している。外部研修(講師養成研修、実践者研修、介護記録記入方法、感染症研修など)は、職員の段階に応じて、受講料や勤務調整の受講支援をして職員の育成に努めている。		
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	市内に同業者は3ヶ所あり、2ヶ所が同法人のグループホームである。互いに交流して情報交換や相互研修でサービスの質を向上させていく取り組みをしている。		

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)
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 本人が安心して、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	利用者家族の相談を受けて自宅を訪問し、利用者の状態や家族の要望を聞いてホームを見学して貰い、家族と相談しながら納得して利用して貰うよう工夫している。		
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	ゆっくりと時間をかけて関わってゆくなかで、利用者が我が家で暮らすように出来ることで手伝って貰い、感謝の言葉をかけ家族のように支え合う関係を築いている。		
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	利用者や家族から以前の暮らし方の情報を得て、毎日の健康状態の記録と合わせて全職員が共有して、利用者の希望や意向の把握に努めている。		
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	アセスメントシートや利用者や家族からの課題や要望を聞いて、サービス担当者会議で話し合い介護計画を作成し家族に説明して確認して貰っている。		
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	見直し期間は原則3ヶ月とし、毎週ケアカンファレンスを実施している。状態の変化に即応して、家族や医師の意見も取り入れた新しい介護計画を作成している。		

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)
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	利用者や家族の状態、または希望に応じて、協力医療機関への受診や、利用者の希望する外出先への送迎支援をしている。		
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	利用者や家族と相談して協力医療機関をかかりつけ医とし、内科は月2回、口腔ケアは週1回の往診がある。利用者の以前からの医療機関の継続受診も支援している。		
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	「重度化」のガイドラインを定め、運営者、管理者、職員と検討し方針を統一している。「重度化した場合の対応に係る指針」の文書を作成し、利用者や家族等に説明して同意を得る予定にしている。		
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	全職員に利用者の誇りやプライバシーを損ねることがないよう、言葉かけや対応について徹底を図っている。個人情報の保護に関する規定を定め慎重な取り扱いをしている。		
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	利用者の体調や状態に配慮しながら、一人ひとりのペースに合わせて柔軟に変更したり、希望に合わせた個別の過ごし方が出来るように配慮している。		

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)
(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	本部の管理栄養士の献立で、調理専門職員が買物に行き厨房で一括調理している。CDで音楽を聴きながら職員が同席して介助しながら食事をしている。元気な利用者が同席者の食器と一緒に片付けている。出前の日や外食の日も設けている。		
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	風呂は毎日沸かし、バイタルチェックを行い体調を確認して、週3回を目途に入浴して貰っている。利用者に合わせた対応でゆっくり入浴を楽しむ支援をしている。		
(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	洗濯物たたみや、食事の片付け、掃除の手伝いなどで出来ることをする張り合い、絵を描いたり工作をしたり、散歩や買物などの楽しみごとの支援をしている。利用者の入居後の作品(油絵、クレパス画、水彩画)を額に入れて、玄関や廊下、食堂に飾っている。		
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	散歩や買物、喫茶店でコーヒーを飲んだり、利用者の希望する場所への外出支援をしている。年間行事計画を立て、遠くのショッピングセンターや公園、花見に車で出かけている。		
(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	建物は広い道路に面した角地にあり、玄関は施錠している。1階ユニット入口は施錠していないが、2・3階のユニット入口は施錠している。利用者の安全を考慮すれば止むを得ない。		
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	防災マニュアルを作成し水や消耗品を備蓄している。消防署の指導で、年2回消火訓練、避難訓練を職員だけで実施し、利用者が訓練に参加していない。	○	昼夜を問わず利用者が避難出来るよう、利用者が参加した避難訓練が望まれる。地域の自治会と連携を図り、近隣住民に避難協力を得る取り組みを期待したい。

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、水分の摂取量を確認して記録し、食事の形態、水分にとろみをつけるなどで、利用者の状態に応じた工夫をしている。栄養バランスは本部の管理栄養士の献立で食事を提供している。		
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	玄関は草花を植えて入り易い。全館バリアフリーで食堂兼居間は広くて窓が大きく明るい。リビングにソファを置き、廊下の端の出窓に沿って作りつけのベンチもありゆっくり寛げる。壁に行事の写真や利用者の作品が飾られ、献立表や職員の顔写真も貼っている。		
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	居室入口は利用者と共同で作った部屋の表示があり、利用者はそれぞれ使い慣れた家具(ベッド、テレビ、机、椅子、タンス)を持ち込んで、写真、小物、自身の作品を飾り居心地の良い居室を創っている。		