

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	2796500011
法人名	株式会社 カームネスライフ
事業所名	グループホーム ここから塚たんぼぼ村
訪問調査日	平成 21年 9月 28日
評価確定日	平成 21年 10月 22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10月2日

【評価実施概要】

事業所番号	2796500011		
法人名	株式会社 カームネスライフ		
事業所名	グループホーム ここから塚たんぽぽ村		
所在地	堺市北区中村町198番地の1 (電話) 072-240-5001		
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28日	評価確定日	平成21年10月22日

【情報提供票より】(21年9月12日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 12月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	3人, 非常勤 11人, 常勤換算 12,8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての	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)	66,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金	無(円)			
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	300 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	円
	または1日当たり		1,500円	

(4) 利用者の概要(9月12日現在)

利用者人数	16 名	男性	3 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 85 歳	最低	72 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	瓦谷クリニック、医療法人大泉会大仙病院、岸川歯科
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営する法人は阪神間に「ここからグループホーム」を15箇所運営している。定期的に管理者会議を開き、グループ全体のサービスの質的向上と運営効率アップの両立を図るように努めている。当事業所は平成18年12月1日に運営を引き継いで開設した。ホーム内はゆったりと広く、明るくきれいに保たれている。近隣に大阪4大緑地の一つである大泉緑地があり、利用者は緑地ボランティアの協力のもとで「ヒーリングガーデナー」に参加し、四季の花々と癒しを楽しんでいる。管理者および職員は「家庭的な雰囲気・穏やかな生活・いつも笑顔」をスローガンに利用者一人ひとりと普通に接する心のこもった支援を実践している。

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>①地域密着型サービスとしての理念見直し②評価の取り組み③市町村との連携④災害対策の改善課題に関し①は地域密着型サービスとしての理念に見直しされた②と④は着実に改善が図られた③はネットワーク会議や市主催の勉強会などには参加しているが市担当職員との相談や行き来は次年度に持ち越された。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関係項目:外部4)</p> <p>管理者は一連の評価の意義を理解している。事前に自己評価表を職員に示し、ユニットリーダーや計画担当者、職員と相談しながらユニットごとに素直な気持ちで取り組んだ。</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>2ヶ月に1回の開催が定着している。利用者、家族、町会長、地域包括支援センター、管理者、職員が出席し、報告事項だけにとどまらず家族や地域包括センター職員などとの積極的な意見交換がされている。自治会に加入して各種行事に参加するなどし、地域との関係作りが図られている。</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>家族の来訪時には利用者の健康状態を介護記録を利用し報告すると共に、家族から出来るだけ意見や苦情を聞くように務めている。ホーム便りは毎月発行し、暮らしぶりなどを報告している。苦情担当窓口は明示されている。</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>自治会に加入して地域行事の情報を得て、積極的に行事に参加している。ホーム駐車場を利用した「だんじり祭り」の見学や近くの小学校スポーツ大会を見学している。ボランティアを受入れて敬老会や行事での活動を依頼している。また大泉緑地ボランティアの協力で、心の癒しとして、四季の花々を見学している。</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	地域への参加、地域との交流を積極的に図り、地域に根付いたホームを目指し“家庭的な雰囲気・穏やかな生活・いつも笑顔”という地域密着型サービスの理念に見直しされた。		
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	理念を見やすいところに掲示し、毎朝朝礼時に唱和している。職員の日常の言葉かけや対応を職員同士が注意し合って理念の実践をおこなっている。		
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	自治会に加入し地域の行事に出来るだけ参加している。隣接する小学校行事への参加やボランティアを積極的に受け入れた活動は利用者にとって楽しみとなっている。日常の散歩時に近隣の人達への挨拶を心がけている。		
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	管理者は一連のサービス評価のねらいや意義を理解している。自己評価表はユニットごとにリーダーや計画担当者・職員と相談しながらまとめた。サービス評価の結果は職員会議で検討され改善の取り組みが行われている。		
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	2ヶ月に1回の開催が定着している。行事の報告だけでなく双方向の意見がかわされている。会議内容は詳細に議事録で報告されている。地域包括支援センター職員や家族からの意見を運営に活かしている。		

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	市が主催する勉強会や北区ネットワーク連絡会に参加して情報を得ているが、事業所の運営課題等についての相談は行われていない。	○	介護サービスの向上など事業所の課題について、市担当者と気軽に相談し、市と連携しながら改善に取り組むことを期待したい。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	毎月ホーム便りを発行し暮らしぶりを報告している。家族の来訪時には利用者の健康状態や暮らしぶりを詳細に報告し、また随時に電話を利用した報告も実行されている。金銭管理は原則行っていない。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族の来訪時や運営推進会議に積極的に意見を聴くように務めている。細かなことであっても家族の意見は記録して、職員会議で話し合いが行われている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	管理者は職員との会話を大切にしている。最近では職員の離職は少ない。離職等の際は利用者のダメージが無いように配慮している。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	社内研修は法人が行う年間計画に従って、年4回以上実施され、職員の段階的なレベル向上が図られている。新人研修のカリキュラムも確立している。外部研修にも参加して、受講した職員による報告会も実施している。資格取得のサポート体制もある。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	地区グループホーム連絡会や計画担当者会議および市主催の勉強会には積極的に参加して、同業者との交流も図っている。また管理者が他の同業者同士の見学会に参加している。		

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、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	入所前段階の相談時には、本人や家族と十分に話し合っている。その後、体験入所を1週間ほど行って利用者が馴染めるように配慮している。お互いに理解し納得の上での入所となっている。		
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	利用者個々の経験や知識を職員が学んだりしながら、家事などを利用者や職員と一緒にしたりして信頼し合える関係作りを行っている。利用者の喜びや悲しみ・怒りを日々のサービスの中から察知し、理解するように努めている。		
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					
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	利用者の思いや希望を職員が記録に残している。困難な場合も家族と相談しながら本人本位の意向の把握を行っている。		
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	利用者の状況をモニタリングして、かかりつけ医や家族の意見を聞いて担当者会議を開催している。会議で十分に話し合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	介護計画書は3ヵ月に一回見直しをしている。変化が生じた時は、随時見直しを行い計画の変更をしている。また、モニタリングを大切にし、介護計画の見直しに反映されている。計画書は家族の同意を得ている。		

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	通院の付き添いと送迎の支援を行っている。外泊も事前に連絡を貰った上で実行している。		
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	入所前のかかりつけ医の受診に対応しているが、現在事業所の協力医療機関が利用者の家族の合意の上でかかりつけ医となっている。かかりつけ医の往診は月に2回実施されている。近くの歯科も同様に往診されている。		
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	入所時に「利用者が重度化した場合における対応に関する指針」を利用者、家族に渡し意見を聞き、同意書に捺印をもらっている。現在、事業所として看取りまでは対応していないが、出来るだけ早い段階での、家族との確認や方針の共有がされていない。	○	入所時に「終末期対応指針」が交わされているが、重度化や終末期に向け家族の気持ちには変化が生じる。そのことに配慮して、くり返しの説明や合意が図れることを期待したい。
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	利用者の誇りやプライバシーを損なわないように職員の言葉かけや対応について、職員同士で話し合っている。利用者の個人情報の各種記録の漏洩防止に努めている。		
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	一日の流れはあるが一人ひとりの希望を大切に、閉じこもりにならないように声かけを行っている。自分の意思を伝えられない利用者にも配慮し、出来るだけ本人の思いにそった支援を実行している。		

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	食材は高齢者にあつた専門業者に委託している。料理は職員が行っている。盛り付け、片付けを出来る利用者は職員と一緒にいき、また食事と一緒に楽しんでいる。		
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	2日に一回を原則としているが利用者の希望も配慮している。お湯は入浴ごとに入れ替えている。入浴介助の必要な方には職員2人による心のこもった支援がされている。		
(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	洗濯物を畳んだり、食事の片付けなどを行ったり、ほうきで床の掃除をしたり、利用者は自分の役割を楽しんでいる。編み物もしている。中庭での家庭菜園を計画中である。		
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	近くの公園2箇所に散歩に行っている。ボランティアの協力で大泉緑地の四季の花々の見学は利用者にとって楽しみである。ショッピングセンターにも出かけている。		
(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	管理者、職員も鍵をかけることの弊害は理解しているが車(特にトラック)の交通量が多く、安全を優先して施錠している。その分出来るだけ外出希望に対応している。居室の窓は開放している。		
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	年2回消防署の協力のもとで避難訓練や救出訓練を実施している。消防署の都合で参加が得られない時は自主訓練を行っている。事業所敷地の地主が向い側に住んでおり防災等何かにつけ協力を得ている。運営推進会議で状況報告を行っている。		

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)
		○栄養摂取や水分確保の支援			
28	77	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	毎日の食事量、水分摂取量がきちっと記入され、それに基づく対応もなされて、一人ひとりの状態にあった支援が実行されている。		
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					
		○居心地のよい共用空間づくり			
29	81	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	ユニットごとにカラフルで明るく、ゆったりとした共用空間となっている。食堂や廊下には利用者の作品や花の絵の額が飾られ、生活感や季節感が感じられる。居間にはソファがあり自由に座れて居心地がよい。音や照明も不快感のないように配慮されている。		
		○居心地よく過ごせる居室の配慮			
30	83	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	居室はクローゼットが組み込まれて広く感じられる。家族と相談して仏壇を持ち込んだ部屋では、仏壇の花や水を利用者自身が替えている。テレビ、写真、賞状、短冊など利用者の思い出の物が置かれ、利用者の人となりを感じられる。		