

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

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	2795000054
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 ここから吉田本町
訪問調査日	平成 21 年 10 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 11 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

作成日 2009年10月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2795000054
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 ここから吉田本町
所在地	東大阪市吉田本町2丁目2番12号 (電 話) 0729-65-3770

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	大阪府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10月6日	評価確定日	平成21年11月2日

【情報提供票より】(平成21年9月23日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 20 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 9 人, 非常勤 8 人, 常勤換算	13.7 人

(2)建物概要

建物構造	木造 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	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(5年)
食材料費	朝食 300 円	昼食 600 円	
	夕食 800 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり 円		

(4)利用者の概要(9月23日現在)

利用者人数	16 名	男性 4 名	女性 12 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 80 歳	最低 56 歳	最高 90 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人寿山会 喜馬病院 清水歯科
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ラグビーの町である近鉄花園ラグビー場の近くにある、開設して1年の事業所である。付近は生駒山を後にし、まだ自然が多く残っている。「ここからグループ」で近畿圏に展開しているホームでは新しい事業所のひとつである。開設して1年という事業所だけに、管理者と職員は一体となって、利用者の安全と暮らしに対する安心感、喜んでもらえる毎日でありたいと、願いながら日夜取組んでいる。音楽療法の導入やホームページへの行事写真の掲載を最近始めた。利用者の細かな変化でも職員間で話し合うなど、利用者と家族の満足度を上げるべく努力をしている。初めてのサービス評価への取組であったが、評価を事業所の運営に生かして活かしたいという管理者の思いが伝わってきた。

【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)
	平成20年10月開設のため、今回は初めてのサービス評価への取組であった。
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)
	初めての評価への取組であったが、地域との更なる交流推進等の課題の掘り起しが行われている。管理者からは評価を事業所運営の改善につなげて行きたいという姿勢が伺えた。
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)
	開設1年であるが、利用者の家族に町会の関係者がいる等、地域交流の人的環境は良く、また、町会関係者も協力的で運営推進会議が機能しているように感じられる。これから少しずつでも、利用者が地域と共に暮らしていけるような取組を行ってもらいたい。
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)
	入居が新しい利用者家族が比較的多いために、家族の不安や悩みの解消に努めている。職員の服装や、言葉遣い、対応姿勢にも気をつけているために好印象が持たれている。家族の要望により6月あたりから、ホームページ上に写真やトピックスをアップするようにした。
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)
	利用者の家族に地域の町会の役員関係者がいるために、その方の働きで、町会との関係構築がスムーズにしている。近隣住民には散歩の時に挨拶を交わすように心がけ、夏祭りの見学や神社への奉納など地域との積極的な交流姿勢が伺える。

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	法人の理念とは別に「地域に根ざし、地域と共に、互いに支える生活を提供していきます」という理念を掲げて、地域密着を目指す方向を示している。		
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	法人の理念及び事業所独自の地域密着を目指す理念は職員に徹底するために玄関横に掲示され、実践に向けた取り組みが感じられる。		
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	町会に加入して、夏祭りへの参加や地域の催し事を見学するなど、少しずつではあるが地域との交流が進んでいる。散歩時には近隣に挨拶したり、近くの店舗に立ち寄りたりしている。		
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	業務の内容を見直す機会として、当サービス評価を捉えながら、自己評価に取り組んでいる。これまでも工夫しながら独自の改善を重ねて来ている。サービス評価の活用の点はこれからの課題である。	○	今回がはじめてのサービス評価への取り組みであったが、自己評価、家族アンケート、外部評価を参考にして改善項目を上げ、書式による目標管理を期待したい。
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	利用者の家族が町会の関係者であるなどから、運営推進会議には地域の代表の積極的な協力が得られている。2ヶ月毎の会議を利用して地域との交流やホームの実情報告を行って、出席者の意見を求め、運営の参考にしていく。		

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	市の担当窓口には、事業所の運営状況を報告したり、利用者に関する相談をしたりする関係が維持できている。事業所の実態を市に知ってもらうように努めている。		
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	毎月、利用者の暮らしぶり表す写真や受診内容、また健康状態を文書にて報告している。家族の来訪時には、近況を報告し、家族からの相談に応じるように努めている。		
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	入居時期が半年未満の利用者が多い関係から、家族の不安や希望を聴き取るようにして、利用者が新しい暮らしに馴染み、家族の安心を得るように努めている。家族の要望で、ホームページの更新を頻繁に行うようにした。		
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	開設後1年の経過で、職員の異動は無い。管理者は離職の無い職場作りを目指して、研修や職員間の意見交換の場作りに工夫をしている。		
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	法人主催の計画的な職員育成研修をはじめ、内外の研修への参加に努めている。正社員、非正社員の区別無く研修に参加出来るように配慮をしている。		
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	市が主催する事業者連絡会に参加して、市内の同業者との意見交換を行い、事業所運営の参考にしている。法人内では管理者が他のグループホームの管理者と定例会議で意見交換を行っている。		

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)
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	入居前段階では、家族や本人の希望を聞き、相談や見学、昼食体験や体験入居を重ね、新しい暮らしに納得して入居するように心がけている。入居初期段階では本人と話をする機会を増やして、あせらず、少しずつ馴染んでもらうようにしている。		
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	本人との信頼関係を築くために、家族の気持ちを聞きながら、本人に話しかけるようにしている。思いや意向を把握しつつ、一緒に暮らしを楽しんでいくように心がけている。		
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	職員は利用者に話しかけて、思いや希望を押し測り支援するように心がけている。入居後も家族や本人から過去の生活歴を聴き取ってケアに生かしているが、本人プロフィールにまとめるまでには至っていない。	○	思いや意向を把握して理解するには、本人の生活歴や人となりを知ることが大切であるから、家族や本人の昔の話を出来るだけ記録に留めるようにすることが望まれる。そして職員でその情報を共有するようにして欲しい。
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	家族や本人の要望を聴き取り、かかりつけ医の意見を入れると共に、職員による気づきやアイデアを反映しながら、介護計画書を作成している。利用者のその時点の状態に沿った計画書となっている。		
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	利用者主体の計画書に基づく暮らしの支援を行いながら、定期的なカンファレンスをして、介護計画書の見直しをするように運用している。入院などの場合には臨機応変な見直しを行っている。		

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)
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	家族が遠隔地在住の場合や、その他家族の状況から来る、通院介助等の必要な支援については、柔軟な対応を行っており、家族に安心感を与えている。		
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	家族や本人の希望に基づく医療支援を心がけている。常勤の看護師が協力医療機関の医師と連携して医療支援を行っている。受診結果については逐次家族に報告している。		
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	入居時に事業所の看取り方針や重度化への対応について家族に説明をおこなっている。病状悪化の段階で、再度、家族と対応方針を話し合い、職員を含め共有を行うようにしている。		
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	排泄支援や入浴介助の時には、羞恥心に配慮しながら、職員同士が利用者のプライバシーの確保に注意するようにしている。記録や書類についても個人情報保護の徹底を図っている。		
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	起床時間、食事時間、入浴、就寝等について利用者個々のリズムとペースを尊重した対応を行っている。その日の過ごし方についても体調や気分に応じた対応を心がけている。		

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	職員は食事の時間を介護にとって大切な場面と考えて、利用者に出来るだけ美味しい料理を食べてもらえるように工夫をしている。配膳や後片付けでは利用者に参加を促しながら残された能力・気力の引き出しに努めている。	○	同系列の食材業者によるメニューで調理を行っているが、ベースになる食材の一人当たりのボリューム、バリエーションの点で淋しいと感じる。不足な分を職員が畑の野菜や頂いた食材で追加したり、工夫をしているが、それにも限界がある。選択食の導入など、法人を通じて食材業者への改善要求が望まれる。
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	本人の意向に沿った入浴支援を心がけている。拒否をされる場合も無理強いせずに、次のタイミングを見計らいながら勧めるようにしている。一人ひとりがゆっくりと落ち着いて入浴できることを心がけている。		
(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	本人の出来ること、好きなこと、得意な事を考慮しながら、出来ることの場面作りや環境づくりに配慮して、共同生活の役割を担ってもらう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	歩くことに支障の無い利用者が比較的多く、近くのラグビー場がある公園まで散歩に行っている。気分転換、ストレス発散、五感の刺激の機会として、近くの店舗を訪問したりしている。		
(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	帰宅願望の利用者の気持ちが落ち着かない場合は職員がそれとなく対応して気持ちを安定させるようにしながら、安全を優先すべき場合の他は玄関は施錠しないように心がけている。すぐ前が自動車道のために施錠はやむを得ないと思われる。		
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回の消防避難訓練を実施すると共に、夜間時の体制を想定した避難誘導訓練も行うようにしている。運営推進会議の場を通じて町会にも協力を要請している。		

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)
(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	個人個人の水分補給の状況が記録されて必要量を確保するようにしている。法人系列の管理栄養士によるメニューに基づいた食材を使っている。		
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	食堂兼居間のスペースが広くてゆとりがあり、ソファやTVを置いても余裕がある。廊下も広く、トイレや浴室は清潔に保たれている。毎朝、換気が行われて、匂いも無く快適な共有空間となっている。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時に家族や本人に対して居室には使い慣れた家具などを持ち込んで、自分の部屋らしい雰囲気を出すように協力をお願いしている。持ち込みは少ないが職員が写真や趣味の作品を飾ったりして、くつろげる部屋作りに努力している。		