

# 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	2771200314
法人名	有限会社 エイトサービス
事業所名	グループホーム 熊取
訪問調査日	平成 21 年 10 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 11 月 16 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10月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2771200314
法人名	有限会社 エイトサービス
事業所名	グループホーム 熊取
所在地	大阪府泉南郡熊取町五月ヶ丘2丁目18番19号 (電話) 0724-51-0810

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10月6日	評価確定日	平成21年11月16日

【情報提供票より】( 21年 9月 18 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成14年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	17 人
職員数	19 人	常勤	3 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 9.4

### (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)	24,000 円	その他の経費(月額)	26,250 円	
敷 金	有(236,250 円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 無○	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	350 円
	夕食	450 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

### (4)利用者の概要( 9 月 18 日現在)

利用者人数	16 名	男性	6 名	女性	10 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	62 歳	最高	98 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	川崎病院 西村歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR熊取駅より東に位置する定員17名、2ユニットのグループホームである。小高い緑豊かな場所にあり周囲は閑静な住宅が広がっている。玄関前は広く大樹の下でくつろいだり外気浴や散歩に好都合である。事業主体はグループホームや有料老人ホームを展開する有限会社エイトサービスである。安心・安全・快適であなたらしさを守った「安らぎ」の介護を謳い、日常の健康管理や医療活用も行き届き利用者や家族にとって安心できる体制となっている。グループホームの理念は「ともに笑い、ともに感じ、ともに歩む」とし、地域の中で明るく家庭的に当たり前暮らすことを中心に掲げ、近隣住民との交流に努めている。日々の生活は、その人らしい人格を尊重した支援が進められ、利用者の立場にたったサービスに努めている。

## 【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)
	前回の改善課題の要旨は①地域との付き合いとして積極的な参加や企画を通じて交流促進をはかる。②災害対策として夜勤者を含めた避難訓練と災害に備えた備品の準備、の2点が課題であった。①は地域運営推進会議の取り組みの中で解決された。②についても検討がなされ改善が図られている。
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)
	自己評価や外部評価は管理者がよく説明して、職員一体となって評価を検討している。職員は外部評価の意義を理解して業務の具体的改善への見直しとして真摯な取り組みがなされている。
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)
	利用者の家族、民生委員、地域包括支援センター、市介護サービス職員、管理者、により2ヶ月に1回開催されている。会議ではホームの活動状況、行事計画、地域との交流内容、家族の要望・意見交換などが行われている。ここの討議内容は運営に反映されサービス向上に活かす取り組みとしている。
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)
	家族の来訪時には職員はできるだけコミュニケーションをとるように努めている。個別の相談、意見、要望を聞き、対応している。玄関入り口には苦情箱を設置している。苦情や意見は会議などで対応策を検討してサービス計画に反映させ結果を報告している。
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)
	散歩や買い物などで日常の挨拶や会話を交わし、特に散歩は毎日出かけ近所の方とも馴染みの間柄である。1対1の外出も多く気軽に出かけ楽しんでいる。運営推進会議で情報を交わし地域の夏祭りに参加したり、ホーム主催の納涼祭に地域の方々や小学生を招待して交流の機会を持つ努力をしている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	法人理念とは別にグループホーム熊取独自の理念「ともに笑い、ともに感じ、ともに歩む」を掲げている。この理念を通じて、地域の中で利用者、職員、家族関係者、地域の住民と共にその人らしくふれあい、支えあい楽しく暮らせるケアを目指している。		
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	玄関入り口に理念を掲示し、理念の共有を図っている。職員はミーティングや会議などで日々のケアに活かせるよう自然な形で実践している。		
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	毎日の散歩や買い物で挨拶や会話を交わし、近所の方とも馴染みの間柄である。運営推進会議で情報を交わし地域の夏祭りに参加したり、ホーム主催の納涼祭に地域の方々を招待して交流の機会を持つ取り組みに努めている。		
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	管理者は職員に外部評価の意義や目的の理解を図り、自己評価の実施を全員で行っている。今までの外部評価の改善課題は、評価を踏まえ業務の確認をして積極的に検討し改善が図られている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催され、外部評価の報告・活動状況・行事報告や意見交換など話し合いがもたれている。会議での情報を参考にしながら行事に取り入れ、地域交流を深めサービスの向上に活かしている。		

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	地域包括支援センターのケアマネージャー連絡会に参加し情報交換を行い、市の介護保険課とも質問や相談が気軽にできる状態であり、共にサービスの質の向上に向けて取り組んでいる。		
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	家族の来訪の際には利用者の近況や行事予定、生活、健康状況、介護計画を報告している。金銭管理は毎月領収書、請求書を添付し詳しい内容を送付している。年4回グループホーム便りを発行し、暮らしぶりなどを定期的または個々に応じて報告をしている。		
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	苦情箱を設置しているが、家族来訪時やケアプランの説明時に希望、意見等を把握すると共に、普段から気軽に話しやすい雰囲気をつくっている。スタッフミーティングでも不安への対応は検討され、運営に反映させる様取り組んでいる。		
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	職員配置は各ユニットごとに固定化して馴染みの関係を保てるように努めている。移動や離職の際には混乱が及ぶよう配慮している。また管理者は職員間のコミュニケーションを促進し、働きやすい勤務体制をとり、利用者への影響に留意している。		
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	外部研修に参加したときは、研修後受講内容を毎月のミーティングの場で報告してもらい、それを伝達研修として職員間で共有している。また管理者は必要に応じてテーマを決め内部研修を行い職員のスキルアップを図っている。		
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	熊取のケアマネージャー連絡会に出席し在宅系や施設系全てのケアマネージャー参加のもとに情報や意見交換が行われている。交流を通じて得られた内容をサービスの質の向上に活かしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	本人や家族との面談で現状や生活歴を把握して、馴染みやすい環境になるよう配慮している。短時間でもホームで過ごしてもらったり、不安な方には3泊4日の体験入居も可能であり、納得の上で入居してもらえるように取り組んでいる。		
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	理念に本人と「ともに」と掲げているように、生活する中で利用者自身出来ること、洗濯たたみや料理の盛り付けなど、一緒にする中で、人生の先輩として学ばせていただく姿勢を大切にしながら、職員と「ともに」支えあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	利用者との何気ない会話や、動作、表情の変化で、何を希望しているのかを感じ取る努力をしている。ケアカンファレンスなどでも常に本人の意向を把握し、暮らし方を、大切に考えている。		
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	入居時に本人、家族、関係者の意見を聞き、基本情報を収集して計画作成担当者が計画を作成している。必要に応じて協力医療機関等とも連携をとり、月2回のケアカンファレンスで、利用者各人の状態の変化を確認して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	家族や職員と話し合いをもちながら、医療機関とも連携をとり、計画作成担当者が計画の見直しを図っている。短期目標を3か月に設定し利用者の状態の変化に合わせて、その都度計画の変更、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)
<b>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)</b>					
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	利用者は施設の協力医療機関の定期往診を受け、ホームでの健康管理がなされている。受診や早期退院、理美容の利用や、希望する場所への外出支援など柔軟に多機能的な支援の提供がなされている。		
<b>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</b>					
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	入所以前からの、かかりつけ医はそのまま継続してもらい、本人、家族と話し合い希望に応じて協力医療機関に変更することもある。常に本人の状態に合わせた適切な医療を心掛けている。		
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	看取りの経験はないが本人の状態の変化は、できる限り、家族に連絡し、早い段階から医師、家族、職員で十分に話し合い、終末期に向けての方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	家族や関係者から情報を得て過去の生活歴、本人の性格や癖を、把握して、傷つけない対応をしている。また個人情報については守秘義務の同意契約が交わされ文書、記録は大切に管理されている。		
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	1日の流れの中で 個々の日常生活のペースを大事に支援している。食事時間は原則決まっているが本人の気持ちに添った食事、入浴時間の変更もある。散歩や買い物も本人の希望や状況に応じて柔軟な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)
<b>(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</b>					
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	利用者の可能な力と役割を活かしながら盛り付けや後片付けを職員と共に行っている。配食以外にも、裏山の竹林で採れる筍を料理して、旬のものを味わっている。週1～2回は季節料理や好みのものを取り入れ、土曜日には職員と一緒におやつ作りを楽しんで行っている。		
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2回、日中の入浴を実施しているが、その時の利用者の状態に合わせて変更もある。清潔保持とリラクゼーションに留意したシャワー浴や足浴でむくみ解消のマッサージを兼ねた入浴支援を行っている。		
<b>(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</b>					
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	年1回のバス旅行や、季節ごとのお花見などの行事、広い施設前の庭で花作りをしたり、木陰で、のんびりと日光浴や談話を楽しんでいる。裁縫や洗濯物をたたんだり、それぞれの得意分野で張り合いや喜びを味わえるような気晴らしの支援を行っている。		
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	近隣周辺への散歩、買い物、外食、など戸外に出かけることは多く、職員と1対1で希望する場所へ出かけられるよう支援している。施設周辺は緑が多く静かで広々としており散歩に最適で、希望に添って毎日出かけている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	職員の目の届く時やその日の状況によって一定時間、全開放に取り組んでいる。外出願望の強い利用者には職員が付き添い、自由に行動できるよう配慮している。		
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1回の災害訓練のほか、独自で夜間想定訓練も行っている。消防署の助言はミーティングで全職員に伝えている。民生委員を通して、災害時、地域住民の方々の協力や理解を深めるための姿勢は示されているが万全とまではいっていない。	○	独自の訓練を行うなど努力をされているが緊急災害時には近くに住む地域住民の支援が重要になるので、運営推進会議で議題に上げ、避難支援を得られるように、今後も引き続き各機関、地区委員、地域住民の方々との交流を深めて緊急時の対応が更に強化されるよう望みます。

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	バイタルチェックと共に食事摂取量や、水分チェック表で、摂取量を記録している。夜間はベット横にお茶を入れたペットボトルを置くなどの配慮をしている。栄養バランスやカロリー計算については、栄養士により管理され、利用者の健康状態は常に確認されている。		
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					
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	玄関ドアを開けるとすぐ目の前に共用空間である広いリビングがあり、職員や訪問客の出入りを感じながら、談話をしたりテレビを見て楽しむことが出来る。通路の壁には絵画や利用者の作品が飾られている。窓からは季節感が感じられ居心地よく暮らせるよう配慮されている。		
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	居室ドアに家族の手作りや本人の作品が表札周りに飾られ解り易くなっている。ベットやカーテンも好みのものが選ばれている。入所以前からの愛用品も置かれ家庭的な雰囲気でも過ごしやすいようになっている。		