

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	大阪府指定第2775004993
法人名	有限会社 メディワールド
事業所名	グループホーム そよかぜ
訪問調査日	平成 21 年 10 月 27 日
評価確定日	平成 21 年 11 月 25 日
評価機関名	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

作成日平成21年10月29日

【評価実施概要】

事業所番号	2775004993		
法人名	有限会社 メディワールド		
事業所名	グループホーム そよかぜ		
所在地	東大阪市大蓮北1-9-26 (電話) 06-6736-2070		

評価機関名	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2-1-8 親和ビル4階		
訪問調査日	平成21年10月27日	評価確定日	平成21年11月25日

【情報提供票より】(21年9月16日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	27人	常勤	18人, 非常勤 9人, 常勤換算 21.2 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	3階建ての	2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)	42,000~66,000 円	その他の経費(月額)	45,000 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/無	
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 900 円			

(4) 利用者の概要(9月16日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76.1 歳	最低	54 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡本内科医院 ひだまり鍼灸整骨マッサージ院 はやし歯科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、東大阪市内で、整骨院、鍼灸マッサージ院、通所介護、訪問看護等々の事業を運営する、有限会社 メディワールドである。ホームは、平成17年7月に、近鉄大阪線弥刀駅から徒歩6分、ホームへの沿道には、賑やかな商店街、学校、古い門と塀のある屋敷等が混在する住宅地内に在る。ホームは、単独型鉄筋コンクリート造りの3階建ての2階と3階部分に2ユニットで開設された。1階には、デイサービスも併設されている。利用者は、活気ある地域の中で従来の生活の継続性が確保され、併設の通所介護への訪問や整骨院、鍼灸院への通院・治療等で、安心した日常生活を送ることが可能である。ホームの理念は「利用者の尊厳を大切に、個別援助に努める」「(思い)に添った介護」「残存能力の維持・発展をめざし、心と身体のリハビリテーションを行う」「地域の方々と連携・協力して、地域の人として楽しく暮らせる支援」として、理念の具体化に向けた真摯な取り組みがある。

【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>①地域密着型の理念である「地域住民との交流の下」での意味を含めた、理念の明文化②自己評価への全職員の参加と評価の理解を深める③同業他社との交流を深める④地域住民の防災時の協力体制の構築、が課題とされた。①は、全職員が知恵を出し合い理念が創られた②は、管理者が職員からの聴き取り等で原案を作成、全職員に回覧や会議で評価の意義を説明して作成された③促進された④継続課題として進行中。</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>サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成し、自己評価や外部評価を運営推進会議等で公表して、メンバーからの協力や意見を聞く取り組みがされている。</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>運営推進会議は、平成19年4月に設置された。2ヶ月に1回定期的に開催されている。運営推進会議では、事業所のサービスの取り組みの内容、行事報告、事故報告、自己評価や外部評価の結果や内容の公表等々が行なわれている。また、参加者も、利用者代表、家族代表、地域代表(自治会役員他)、介護に知見を有する市会議員、地域包括センター介護支援専門員、管理者等々の参加で、双方向的な会議が実施されている。</p>
	<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>苦情相談窓口を設置して、担当職員を配置している。定期的な家族会や運営推進会議等で、意見、苦情、不安への対応がなされている。家族の訪問時には、利用者の個人的な生活全般についての報告がされている。毎月「そよかぜ通信」を発行して、利用者の個人別の情報を伝え、季刊発行の「そよかぜ新聞」では、各種の行事報告(内部・外部)が家族にされている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>事業所では自治会に入会して、毎月の廃品回収、敬老会、選挙への外出、ボランティアや地域の中学の体験学習の受け入れ等々地域の一人として、町会や地域の各種催事への参加で、地域に根ざし開かれた交流の取り組み姿がある。また、ホームの玄関前の広い敷地には、ベンチが置かれ、利用者の外気浴や散歩時には、地域住民の方々と挨拶を交わしたり、地域の方がベンチで休息されたり、散歩時には立ち寄りたたりして、密なる交流がされている。</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	職員の公募により、独自の理念を創りあげた。理念は「利用者様の尊厳を大切にし、個別援助に努める」「利用者様の(思い)に添った介護に努める」「利用者様の残存能力の維持・発展をめざし、心と身体のリハビリテーションを行います」[地域の方々と連携・協力して、地域の人として楽しく暮らせるように支援する]とある。		
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	管理者と職員は、毎日の朝の申し送り時、毎週の定例会及び研修会等を通じて、唱和や書面を配布したりして、ホームの理念にふれ、確認し合い、共有して、具体的なケアへの実践に向けての取り組みがある。		
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	事業所では自治会に入会して、毎月の廃品回収、敬老会、選挙への外出、ボランティアや地域の中学の体験学習の受け入れ等々地域の一員として、地域の各種催事への参加で、地域に根ざし開かれた交流の取り組み姿がある。玄関前の広い敷地には、ベンチが置かれて、地域の人が休息、立ち寄り、の交流もある。		
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価には職員全員で取り組み、外部評価の結果を踏まえて、改善計画がなされている。外部評価の結果は、全職員に書面回覧や会議等で報告され、サービスの質の向上に向けての改善に取り組まれている。第三者評価の家族アンケートの意見を踏まえての改善もある。		
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、平成19年4月に設置された。2ヶ月に1回実施されている。会議では、ホームの運営全般、サービス活動内容や行事予定、評価の公表等が報告されている。		

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	介護相談員の受け入れがあり、ほぼ毎月、福祉事務所の担当者や社協の権利擁護事業担当者の来所により、利用者の相談に応じる活動がされている。また、市高齢介護室への行き来する機会を作り意見・相談等しながらサービスの質の向上が図られている。		
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	家族の来所時には、利用者の日々の暮らしぶりや健康状態が説明されている。金銭出納帳のチェックもされている。毎月「そよかぜ通信」を発行して、利用者一人ひとりの近況報告、季刊発行「そよかぜ新聞」では、内外の各種行事等の報告がされている。また、必要に応じて電話等でも家族に定期的に報告がなされている。		
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	苦情相談窓口の設置、苦情受付箱も各階に設置している。また、家族会や来所時の面談等でも、家族の話聞く機会を設けて、家族の意見、不満、苦情等を聞いてホームの運営に反映させている。改善事項は、職員会議等で話し合いがされている。		
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	運営者や管理者は、人間関係を大切に、労働環境に配慮した取り組みがされている。相互の信頼関係を深める為に、十分な話し合いが行なわれている。また、馴染みのあるスタッフの支援が受けられようとして、利用者が混乱やダメージがないような配慮がされている。		
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	運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するために、年間研修計画を立て、新人研修・認知症研修を実施している。法人内外の研修や定期的な内部研修を積極的に実施して、働きながらのスキルアップに努めている。また、資格取得には資金援助等もされている。		
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	運営者は、管理者や職員が地域の同業他社との交流を持てるように、市グループホーム部会、地域ケア会議への参加や認知症実践者実地研修の受講者の受け入れが行われている。同業他社の長所を取り入れてのサービスの向上が図られている。		

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	ホームの雰囲気を味わってもらう機会や時間を設けている。事前のホームの見学、家族との体験一時訪問等利用者と家族が安心納得した上でサービスを利用する関係作りがなされている。		
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	ホームの理念にも「利用者の残存能力の維持・発展をめざし、心と身体のリハビリテーションを行います」と掲げて、笑顔と和気あいあいの家庭的な雰囲気の中で、利用者が役割感や自己実現をめざし、入居者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
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	アセスメント・シートによる、利用者の生活歴や暮らし方の希望、意向を把握したり、日常の会話から、気づきを大切に、本人の生活習慣、日常の生活リズムを基本として無理強いないで、自己決定や意思表示を大切に時間を過ごし方を検討した取り組みがされている。		
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、個人記録表(各種個人別ケア項目の記録)、業務日誌、介護経過表、面談等々により各種の個別ケア情報を収集し、これを基に利用者本位の介護計画が、職員参加による定例会で利用者個別に検討され、計画書が作成されている。計画書には家族の署名捺印と書類交付もある。		
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	1週間単位で個人記録をチェック、1ヶ月に1回の見直しを行い、3ヶ月にも見直されている。変化が生じた場合は随時見直しを行い、計画の変更を実施している。また、サービス内容項目別モニタリングシートにより経過状況が把握されて、介護計画の見直しがされている。計画書には署名捺印と書類交付もされている。		

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	事業所では、自主サービスの「外出の支援」「移送サービス」「外泊支援」等の支援が行なわれている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族の同意と納得を得ている。		
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	事業所には「看取り看護・介護についての同意書」の書類を策定して、重度化や終末期のあり方についての早い段階からの本人や家族の意思表示が、書類上に文章化されている。重度化や終末期に於ける対応の話し合いがされて、方針の共有が図られている。。		
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	個人情報規程を定め、個人情報の取り扱いには特に注意し、会議やミーティング等で職員の意識向上を図ると共に、利用者の誇りやプライドを損ねない対応がなされている。		
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	利用者のこれまでの生活歴や生活習慣、希望、を聴き取り、それを尊重して、個別的な対応がされている。起床時間や食事時間・入浴時間等も利用者の希望に沿った臨機応変な対応がされている。		

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	献立は、職員が利用者の希望を聴き取りして、調理師と栄養士が作成している。利用者と共に食材を買いに行き、利用者の希望に沿った食事作りがされている。食事の下拵えから片付けまでは、日を決めて実施している。また、利用者は職員と一緒に食卓を囲み、笑顔、会話等楽しみながらの家族団欒の良き雰囲気がある。		
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回の午前中の中の入浴が基準とされているが、一人ひとりの希望やタイミングによる配慮もなされて、入浴を楽しめる配慮がある。入浴を拒否された時は、清拭・シャワー浴等で対応がされている。		
(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	一人一人の生活歴や力を活かした役割を持った張り合いのある日々の生活を過ごせるように、洗濯物をたたむ、食事の号令「いただきます」、お盆拭き、菜園の野菜の栽培、カラオケ、演芸やマジックショーの鑑賞等々で楽しみや役割を生かした支援がされている。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に散歩や買い物への支援がされている。また、玄関前の広場にはベンチがあり「外気浴」の楽しみがある。		
(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	居室や玄関には鍵はされていない。鍵を掛けないケアの取り組みがある。管理者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害は理解されている。個人財産保全のためには、留守居室に鍵をかける必要があると考えている。		
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	火災や地震、水害等の災害時を想定して、昼時間帯・夜時間帯に分けて、利用者避難マニュアルが作成されて、半年毎に、避難訓練・職員研修が行なわれている。また、日頃より地域の人々の協力を得られるように近隣住民や自治会への働きかけがなされているが、まだ、十分とは言えない。	○	今後は、運営推進会議の会員や自治会、近隣住民の方々により積極的に災害時の協力をお願いする働きかけを強化して、協力体制の構築を図ることが期待される。

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)
(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	個人記録表(1週間単位でまとめている)で食べる量、水分摂取量、体調管理を行い、記録化して、一人ひとりに応じた支援に取り組んでいる。		
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	玄関入り口前の広場には、四季の草花が植えられ、菜園には季節の野菜が栽培されている。食堂と居室は、木目も優しく美しい、背丈ぐらいの壁で仕切られている。廊下側には、利用者の色々な催事への写真が貼られている。リビングは、畳敷きの座敷風に作られ、壁の丸窓風障子には、廊下の灯りが洩れて、家庭的な団欒を感じさせる温かい雰囲気がある。		
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	居室は、基本の作りは木を多く使用することを心がけている。エアコンも木製の目隠しをするなど、落ち着いた暖かな雰囲気の配慮がある。部屋は清潔に保たれ、各部屋にクローゼットと洗面所もある。馴染みのダンス、写真、手工芸品、お仏壇等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。		