

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	2775600584
法人名	株式会社 紀泉商事
事業所名	グループホーム「虹」
訪問調査日	平成21年10月15日
評価確定日	平成21年11月26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

【評価実施概要】

事業所番号	2775600584
法人名	株式会社 紀泉商事
事業所名	グループホーム「虹」
所在地	大阪府泉南市新家6001番の3 (電話) 072-482-1900

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15日	評価確定日	平成21年11月26日

【情報提供票より】(21年9月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 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	18人	常勤	11人, 非常勤 7 人, 常勤換算15.4人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り	
	1 階建ての	1 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)	39,000~43,000円	その他の経費(月額)	31,500円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	-	
食材料費	朝食	250 円	昼食	300 円
	夕食	400 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 1,000 円			

(4) 利用者の概要 9月23日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	0 名	要介護2	8 名		
要介護3	8 名	要介護4	0 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 77 歳	最低	71 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中谷病院 まつだ眼科 白井病院 坂本歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、何度も報告されている通り泉南市新家地区の新興住宅街の一角にあり、併設されているデイサービスの1日平均利用者数も約50人にのぼり、合同レクなど試みている。提携医療機関の中谷病院は目と鼻のような近くにあり、かつその病院の総婦長が週3回来所され、利用者の健康状態をチェックされるなど医療環境は申し分がない。今年4月に新施設長が就任され、ホームの運営については、過去の評価にこだわらず、もう1段高い目標を設定しておられる。利用者が過ごすリビングルーム(食堂兼コミュニケーションスペース)や居室については、とても広くて清潔感を感じる。利用者についても開設以来入居されている方も2名残っており、全員仲が良く落ち着いて生活されている取り組みがなされている。

【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)
	前回評価では、改善課題は指摘されなかった。
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)
	今回の自己評価については、施設長の交代もあり、引継ぎなどで煩忙のため、職員の意見を聞く余裕もなく、殆んど施設長一人で取り組まれた。次回よりできるだけ多くの職員の意見を聞き、改善点を見出しそれに取り組みたいとのことである。
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)
	運営推進会議については、2ヶ月に1度開かれている。以前はホームからの色々な報告事項に偏り勝ちであったが、今年からは新地域自治会代表、行政を代表して出席される地域包括支援センター、市介護課および利用者ご家族からも意見が出され、双方向の会議となり、頂いた貴重な意見や要望はホームのサービスの質の向上の参考になっている。
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)
	利用者については当地域の方が多く、家族の来訪は多い。その時に本人の健康状態を中心に報告し、家族からは何でも言いやすい雰囲気作りをこころがけ、気軽に要望や意見を言って頂いている。その他運営推進会議や1年に2度開かれる家族会でも意見や要望を聞く時間を設けている。参考になる意見や要望についてはホームの運営の参考になっている。
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)
	開設して6年以上が経過し、利用者は地域自治会に加入しており、それなりに地域とは交流している。例えば老人会の演芸会(おどり、落語など)に招待されている。近隣住民とも充分挨拶などが出来ており、かつホーム側からも介護相談室を設けたりして、もっと地域にとけ込む努力をしようとされている。

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)
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	当ホーム独自の理念として「一人ひとりを大切に 尊厳と思いやりの心で 自立支援を地域の中で」を掲げられ、地域との交流を重視している。		
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	家族その他の来訪者の目につきやすいように玄関に掲示されている。又職員にも徹底すべくスタッフルームに掲示されており、日々のケアの中でその理念の実現に向かって励んでいる。		
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	開設して6年強が経過し、地域自治会にも加入しており、それなりに地域とのお付き合いは広がりつつある。老人会の演芸会(おどり、落語など)に招待されたり、近隣の住民との挨拶、地域ボランティアも受け入れ色々教えてもらったりしている。		
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	今年の自己評価については、施設長の交代もあり、引継ぎ業務に多忙で職員の意見を聞く時間もなく、施設長1人で取り組まれた。その点は反省している。	○	次回からは余裕をもって計画作成担当者を中心に、できるだけ全スタッフの意見を聞き、改善点を見い出す努力をして頂きたい。
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	2ヶ月に1度開催されている。行政の代表として地域包括支援センターや市介護課職員、地域の代表として自治会長に出席してもらい、参考になる意見をいただく。又、出席されている家族代表からも忌憚のない意見をいただき、ホームのサービスの質の向上に役立てている。		

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	市介護課、地域包括支援センターに訪問し、困りごとなど色々相談事にもってもらっている。その他、市介護課のお世話で泉南市グループホーム協議会を立ち上げることができた。		
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	利用者については、大半当地域の方が多く、家族はよく来訪されるので、本人の健康問題を中心に報告し、感想や要望をお聞きしている。又、ホームの機関紙「ホーム便り」を送付し、ホームでの生活ぶりを報告している。必要な利用者については、金銭管理も行っている。		
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	来訪される家族に対して丁寧に接し、その時に何でも言いやすい雰囲気作りを心がけ、意見や要望をお聞きしている。幸い運営推進会議や家族会でも発言される。もちろん、ホームの運営上の参考にしてている。		
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	一号館と二号館のユニット間では利用者の行き来は自由であり、全ての職員を大体覚えており、かつ職員を移動させたりして、結果的にチームケアに徹していることになっており、職員の離職があっても利用者へのダメージは殆んどない。		
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	内部研修(採用時研修)や外部研修(主に府社協主催)に継続研修などを受講してもらい、ホームに帰って毎月1回伝達研修を実施し全員で共有するようにしている。		
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	市介護課の協力で、市内のグループホーム協議会を立ち上げ、幹事役は各ホーム持ち回りで開いている。市介護課職員にも出席してもらい、色々意見などを頂く。更に今年は実践者研修の場を当ホームが提供し、他ホームの研修生を受入れている。		

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	本人と家族の安心・納得を得られる努力をしている。まず来所していただき、ホームの雰囲気に慣れてもらい、家族とも面談し、本人の生活歴などをお聞きし、職員とも顔なじみになってもらう。幸い併設のデイサービスから入居される利用者も多く、職員間の連絡も良く、すぐホームに馴染まれる方も多い。		
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	あくまで自立支援を目的とし、過剰な介護はせず、利用者と職員が共に学び生活しているような雰囲気作りをしている。利用者は人生の大先輩であり、そのため昔とった杵柄(華道、園芸など)を發揮して教えてもらったり、清掃、モップ拭き、お茶入れなどは手伝ってもらうようにしている。		
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	「より良いケアは利用者本人をよく知ることから始まる」の原則通り、当ホーム独自の「私シート」に、家族に本人の希望や意向、性格、終末期のあり方などを記入してもらい、職員全体で共有している。それでも困難な場合は本人との普段の何気ない会話から掴み取る工夫をしている。		
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	毎月一回開催される職員会議に利用者の担当者が話題を提供し、医師、家族、他職員の意見やアイデアを参考に介護計画を作成、記録している。それを基に本人がよりよく暮らすためのケアを全職員が共有し現場で生かされている。		
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	原則として6ヶ月毎に介護計画の点検チェックをしている。しかし変化を認めた時はその都度(月例の職員会議、カンファレンスなど)、本人、家族、関係者と話し合い現状に即するよう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	家族が不都合の時は通院通りへの送迎、墓参りへの同行、季節ごとの衣類の入れ替え、理・美容院へ付き添うなど柔軟な支援を行っている。		
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	利用者は入所前からホームの母体である中谷病院と継続関係の人が多い。担当医による訪問診察は月2回実施されている。本人・家族共に了解し、病院に対して信頼と安心感を持っている。一方、必要時は他の協力医療機関への受診にも対応している。		
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	入所時記録の「私 シート」の一箇所にてターミナルに関する文面(欄)はあるが深く追求するところまでには至っていない。現時点では困難と受け止めているが中谷病院との連携は緊密である。「看取り」に関する研修の必要性を管理者は考えている。開設以来、施設内での看取りのケースは皆無である。		
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	利用者はプライドを持っていること、キーワードとして「人格の尊厳」を徹底している。言葉使い、接し方には細心の配慮をしている。例えば失禁時の対応は他人にわからないようシャワー室に誘導している。個人情報・守秘義務は周知徹底のうえ書類も交わされている。		
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	利用者一人ひとりの生活リズムを尊重し起床時間などまちまちであるが、他人に迷惑にならないよう静かに過ごせる環境・場をすすめている。入浴時間もその人の希望を尊重し、利用者本位の生活リズムで過ごせるよう配慮している。		

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	平成21年6月から食材屋を中止し、利用者の希望を取り入れ職員が献立を考え実施されている。簡単な準備、後片付け(台拭き)は利用者も進んでしている。職員も一緒に談笑しながらフォローし、和やかに食事をしている。		
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	本人の希望も取り入れ週2、4回(一日に5人)の入浴介助をされている。順番や時間は利用者の希望を尊重している。入浴拒否の場合は清拭で代行したり曜日を振り替えている。同性入浴介助を考慮し支援している。		
(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	過去に華道の先生をしていた人はホームの玄関に生花を、歌の好きな人はカラオケ、食事の折の台拭き、広いリビングのソファで仲良しグループがテレビを見ながら過ごすなどしている。個人差はあるが表情は穏やかで落ち着いている。時には併設のデイサービスに出かけ交流の機会とし、気分転換を図っている。		
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	天気の良い日は園庭の開放、近隣への散歩、月2回はスーパーへ買い物に出かけ地域の方とご挨拶の機会としている。季節感を味わう機会として梅、桜、紫陽花、コスモス、など見ごろを情報キャッチし、その地域までドライブすることもある。		
(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	ホームは比較的広い空間(平屋)で建設されている。事務所を中央に一号館と二号館は通通になっている。利用者、職員共にお互いが自由に行き来できる。玄関は危険防止のため施錠されているが、利用者の雰囲気を感じれば、付き添い戸外にでることもあり見守りもされ拘束感はない。		
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	年2回防災訓練を実施している。そのうち一回の夜間訓練は一人夜勤を想定し実施。緊急連絡網も見やすいところに掲示されている。自主防災組織からの救援体制(緊急連絡網)、運営推進会議でも話し合いを持ち、地域の協力支援の承諾も得ている。		

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	食事は手作りのものを一人ひとりに用意、ほとんどの人が完食で摂取量は記載されている。水分補給は毎食事、10時、15時、就寝前の6回行っているが量のチェックはしていない。何か気にかかることがあれば母体の中谷病院の医師、看護師に相談しアドバイスを受け対応している。	○	管理者は観察用紙のレイアウトの中に水分摂取量記入欄挿入を考慮中で必要性は認識されている。用紙変更及び職員への説明・指導と協力要請が期待される。
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	パブリックの空間は明るくゆったりしている。清掃も行届き清潔が保たれ、車椅子利用者も安全に行動ができています。壁などの空間に季節感を感じずるちぎり絵、押し絵が利用者、職員、ボランティアの協同で作成され今は「テーマ:秋」が掲示されている。またリビングのガラス越しに施設周辺の四季の移ろいを鑑賞できる自然に恵まれた清閑な環境である。		
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	居室はエアコン、照明、クローゼットが設置され、各自が使い慣れたベッド、箆笥などを搬入しカーテンも好みのもので居心地よく暮らせる工夫がされている。居室は氏名でなく花(スマイル、ゆり、水仙、・・・18種類)が描かれた木製の表札が掲げられている。十分な空間確保・シンプルな洋室で整理整頓されている。		