

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	2775002831
法人名	株式会社 中和会
事業所名	グループホーム ときめき苑
訪問調査日	平成 21 年 10 月 5 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 28 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	2775002831
法人名	株式会社 中和会
事業所名	中和会 グループホーム ときめき苑
所在地	東大阪市御厨南2丁目2-6 (電話) 06-6781-6411

評価機関名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ		
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5日	評価確定日	平成21年10月28日

【情報提供票より】(21年 9月 1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	18 人
職員数	27 人	常勤 7 人, 非常勤 18 人, 常勤換算 17.7 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	4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 円	その他の経費(月額)	22,000 円	
敷 金	有(円)	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円) 無	有りの場合 償却の有無	○有/無	
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 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1		名	要介護2	5	名
要介護3	6	名	要介護4	6	名
要介護5	1	名	要支援2		名
年齢	平均 85 歳	最低 63 歳	最高 100 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人中和会中西医院、前田歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

株式会社中和会が2ユニットのグループホームを平成14年11月1日開設した。近鉄八戸ノ里駅にほど近い4階建てのビルを改装し、1階がデイサービスセンター、2、3階が当グループホームである。4階は共用スペースになっている。グループに中西医院があり医療と介護の一元化をめざして介護活動を展開している。ホームには看護師が常駐していて、中西医院からの訪問診療を受け24時間医療サポートされている。職員は利用者に対し、明るく、優しく接しており、サービスの質向上にも熱心に取り組んでいる。利用者の表情も穏やかである。

【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)
	前回評価では屋上を利用してでも戸外で過ごす機会を。災害対策として警察、消防署との協力体制を築くことがのぞまれる。の2点であった。外出支援としてレクリエーションや外食での機会を増加させているが、一人ひとりの外出支援は十分でない、災害対策に関しては、避難訓練を年4回に増やし、緊急時に円滑に対応できるようにした。
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)
	全職員の意見をもとに主任がまとめ管理者が作成した。回を重ねるごとに意義が浸透して、これをもとに全員で改善に取り組んでいる。
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)
	2か月に1回開催している。自治会長、民生委員(婦人部長兼任)、包括支援センター、利用者家族、他と、事業所関係者が出席して、ホームの現状報告の後、出席者から毎回活発な意見提案があり、家族からの発言も多い。これらの提案、要望等に応じて改善活動を行っている。議事録は要望に対する回答を添えて、毎回家族に送っている。
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)
	運営推進会議でも家族からの意見、要望等は多く出ている。家族の来所時には必ず対話の機会をもっている。また、面会簿に「ご意見欄」を設けて気軽に書いてもらっている。これらの意見はすぐに改善している。ただ、ホームとして、利用者の現状、ケアのこと以外に、ホームで行った改善も積極的に報告をし安心感を持ってもらうことも必要であろう。
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)
	地域との連携は積極的に取り組んでいる。自治会に加入し、行事には利用者や職員と一緒に参加するお祭り、盆踊りなどがあり、また、施設の行事に自治会やボランティアの人達を招待し利用者の家族ともども交流を深めている。

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	ご利用者様が、地域との係り合いの中で生きがいを持って暮らし安心して、家庭的な生活を送れるようにします。を理念としている。		
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	理念はミーティングや行事、研修等の都度管理者が職員と話し合い、共有を図っている。また、入り口に掲示し、来所者にも公表している。		
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	地域との付き合いは活発である。ホームでの行事に、自治会やボランティアの人々を招待したり、地域の祭りや盆踊り、餅つきには、利用者、職員が一緒に参加して地域の人達との交流を深めている。		
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	自己評価、外部評価とも回を重ねるほどに、意義が浸透し、これをもとに具体的な改善に取り組んでおり、成果を上げている。		
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カ月に1回開催され、活発な討議が行われている。自治会長、民生委員(婦人部長兼任)、包括支援センター、利用者家族とホームの管理者他が出席。全員から意見、提案、要望があり、それらを運営に反映させている。議事録は家族に郵送している。また市担当者に公表している。		

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	市の担当部署へは随時訪問し、ホームの現状や、予定、計画等を報告し助言を仰いだりしている。運営推進会議への出席も依頼しているが今までところは実現していない。		
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	毎月ホームだよりを発行し利用者の近況を、手書きの手紙に写真を添えて送っている。家族の来所時には、必ず話し合いをしている。職員の異動や連絡事項等があれば同時に報告している。ただ、自主的に改善したことなどの報告は少ない。	○	ホームの日常業務のほか、施設の整備、点検等で火災予防、地震対策等実施した事柄についてもホームだよりや運営推進会議等で報告し利用者、家族に安心感を与えることが望ましい。
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	面会簿にご意見欄をもうけて、気があれば、気軽に書いてもらうようにした。ここでは、家族の意見が書かれることも多く、改善につなげている。運営推進会議でも、家族の提案や要望がよく出され、その都度改善している。		
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	管理者は職員の離職を最小限におさえる努力をしている。やむを得ぬ理由で離職者がでた場合、家族に伝え、速やかに補充し、利用者にはダメージを与えないよう配慮している。		
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	内部研修は新人も含めて年間計画を作っている。担当者を決めて同じテーマで数日間開催し全員受講している。外部研修は必要に応じて受講し報告書により全員が内容を共有している。研修には勤務調整などの支援もしている。		
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	同業者グループホームとの相互訪問研修をを行っている。高齢者地域ケア会議に出席したり、大阪府認知症グループホーム協議会にも加入し相互研修の中からサービスの質向上に取り組んでいる。		

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	家族と一緒に見学や、同一施設内のデイサービス利用、ショートステイ等での体験利用によりホームの様子を理解してもらい、十分な馴染みの関係作りをしてから入所を決めている。		
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	日常生活の中で一緒に食事や家事をしながら人生の先輩としての知恵や技を教えられたり、利用者のできないところをサポートすることで、支え合う関係作りができています。		
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	入所時のアセスメント、家族からの聞き取り、日々の寄り添う介護等で、把握した情報を全員が共有し、利用者の言葉やしぐさで、思いや意向の把握に努めている。		
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					
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	各職員から情報を収集し担当者会議を開催、医師の意見や家族の要望があればそれも入れ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	本年から毎月介護計画を見直している。見直し以前に変化が生じた場合には、家族や医師の意見を聞き、担当者会議を開いて、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	特別な外出や外泊の支援、かかりつけ医への受診の送迎など、また、併設のデイサービスで行われるボランティアの訪問イベントなどにも参加して交流を持ちながら利用者の楽しみを支援している。		
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	殆どの利用者は系列の医療機関をかかりつけ医とすることに同意して受診しているが、異なる科でのかかりつけの医療機関への受診は家族に代わって職員同行で受診の支援を行っている。結果は家族に詳しく報告している。		
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	看取りに関する指針を作成している。入居の際に病状が重度化した場合のあり方について説明し、同意書ももらっている。終末期のターミナルケアに関する対応方針を医師、看護師、職員で方針を共有している。		
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	ミーティングの際にプライバシーの保護に関して話し合っている。研修計画の中にも含まれており、職業人として常にプライバシーの確保に心がけている。また、日常、利用者に対する声かけは利用者の誇りを損ねることのないよう注意を払っている。書類等の保管は適切である。		
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	大まかなきまりはあるが、それぞれのペースに合わせて対応している。全般にゆったりした寄り添うケアが行われている。		

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	食事前の指、口の運動や歌などで、嚥下を滑らかにするとともに和やかな雰囲気を作っている。一人ひとりのペースに合わせて職員も一緒に食事を摂っている。食事の味付けや食材についてコメントを書き利用者の好みに合わせるよう食事作りにフィードバックしている。		
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	入浴は週3～4回は楽しんでいる。特に決まりはなく、入りたい人は行事がない限り毎日でも入浴できるよう支援している。希望により、また体の不自由な利用者はデイサービスの広い浴場が利用できるようにしている。		
(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	食事の配膳や準備を、洗濯物干しや取り入れ、収納など生活リハビリを兼ねた仕事。楽しみ事として、書道や手芸の支援、みんなでやるお月見や花見、自治会の行事参加、他、近くのYMCAサンホームでの折り紙教室の参加等々、四季折々の行事で支援をしている。		
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	地域の行事参加(盆踊り、お祭り、餅つき、敬老会等)、ホームでの外出イベント(外食、花見、花火大会等)全員参加の外出支援機会は随分増加し利用者を喜ばしているが、個別の外出支援は難しい。	○	気候のよい時季、あるいは天気の良い日に屋上を利用して外気浴、日光浴を楽しむ機会を作られることが望ましい。
(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	鍵をかけないケアをしている。利用者の所在は昼夜を通して把握している。戸外に出る利用者があればそれとなく職員が見守り随行していく。最近は殆どひとりでの外出は見られない。安全確保が困難と判断したときのみユニット出入りに鍵をかけることはある。		
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4回防火、避難訓練を行っている。消防署の指導もある。ユニットリーダーは、昼夜とも非常階段の鍵を首に掛け意識している。7月の運営推進会議に訓練を実施し地域の人々の協力を得るための働きかけを行った。しかし、近隣居住者は少なく、協力体制は築きにくい。水、食品の備蓄もある。	○	夜間当直人数の少ないときのこととも考慮して、消防署、警察署や近隣の協力体制構築についての働きかけを続けると共に、さらに進んで火災危険に対して、発生要因を取り除く処置への注力を期待したい。

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	食事は管理栄養士が作る献立にしたがって、バランス良く作られている。それぞれの食事量、水分補給量はチェックされている。夜勤帯の水分補給についても、それぞれに合わせた配慮がされている。摂取量は健康管理票で確認できる。		
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	壁に手作りの作品やカレンダーが飾られ、季節の花なども飾られている。不快な音や光は入らない。食事のときなどかけられる音楽は快い。エレベーターホールには季節感のある花や飾り物がかけられている。屋上は物干しの場でもあるが、鉢植えの花もあり、日光浴にもよい。トイレや浴室は清潔である。		
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	居室はどの部屋も明るく気持ちよく過ごせる広さである。洗面所が設置されていて食後の口腔ケアに、また少し位の流しものにも便利である。使い慣れた家具や、家族と相談した家具や飾り付けなどもあり、従来の生活の継続性が感じられる。		