

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2772401663
法人名	有限会社 真美
事業所名	グループホーム 花梨
訪問調査日	平成 21年 11月 13日
評価確定日	平成 21年 12月 9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11月21日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772401663
法人名	有限会社 真美
事業所名	グループホーム 花梨
所在地	大阪府枚方市南中振2丁目9番10号 (電話) 072-834-2800

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11月13日
評価確定日	平成21年12月9日

## 【情報提供票より】(21年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 10 月 1 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	5 人
常勤	4人, 非常勤 4人, 常勤換算 5, 8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)	50,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	無(円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(200,000円) 無	有りの場合 償却の有無	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		1644	

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	4名	男性	名	女性	4名
要介護1	1名	要介護2	名	1名	名
要介護3	2名	要介護4	名		名
要介護5	名	要支援2	名		名
年齢	平均 87.5歳	最低	75歳	最高	92歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	石川整形外科内科、協立病院、なかいえ歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

京阪電車光善寺駅より徒歩10分、閑静な住宅街にある。塀に囲まれた敷地内は家族が住む母屋があり、彩り豊かな花や木々が植えられ、また近隣の人の手による見事な大輪の菊がホームの玄関前に飾られている。8年目を迎える事業所は開設当初から地域密着型サービスのホームとして自治会に加入し、地域交流が盛んである。管理者は特別養護老人ホームでキャリアを積み、利用者が家庭的な雰囲気の中で穏やかに暮らし続けられる支援を第一にした定員5名の少人数なホームである。職員は管理者の熱い思いを理解し、管理者の母の自家製野菜の食材を利用した美味しい料理を作ったり、利用者があえてエレベーターを使わず階段を利用する心のこもった見守り支援をしている。

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)
	災害対策として避難訓練の数を増やす前回の改善課題は、定期的な避難訓練を行ない、近隣の方々や自治会の方々に緊急時の協力関係を依頼している。夜間一人体制における災害対策も工夫を検討し改善されている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関係項目:外部4)
	管理者は一連の評価の意義を理解している。事前に自己評価表を職員に示し、職員と相談しながら取り組み、外部評価の結果も合わせた課題の検討を会議で話しあっている。
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)
	2ヶ月に1回の開催が定着され、利用者、家族、自治会長、民生委員、地域包括支援センターが参加され、報告事項だけにとどまらず家族や地域包括センター職員から気軽に意見が言える雰囲気で行われている。今後地域のメンバーの広がりも検討している。
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)
	家族の来訪時には利用者の健康状態を介護記録を利用し報告すると共に家族から出来るだけ意見や苦情を聞くように務めている。ホーム便りは定期的に発行し、暮らしぶりなどを報告している。ホーム内外の苦情担当窓口は明示されている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会加入により地域行事(盆踊り、秋祭り、餅つき大会等)の情報を得て積極的に参加している。ホームの行事には地域の人達が参加され一緒に楽しんでいる。事業所の軽トラックが地域の人達の古紙回収や小学校、PTA、祭りの地域行事に数多く利用され、親睦を深めている。

## 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)
<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	「笑顔とぬくもりを大切に、地域住民との交流を大切に、一人一人がその人らしく暮らせることを大切に」という事業所独自の理念を作り、利用者が穏やかに暮らせる支援を大切にしている。		
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	理念を分かり易く掲示し、少人数のホームの特徴を生かした職員の共有が図られ、事業所として日々理念に添った実践が行われている。		
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	開設当初より地域の方々との交流が盛んで自治会に加入している。管理者の母が自治会会長もされていたなどで盆踊り、秋祭り、餅つき大会などに参加している。近隣の高齢者をホームに招き一緒に楽しんでいる。		
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	管理者は一連の評価の意義を理解し、職員会議や運営推進会議でその課題の改善に向けた取り組みが行われている。		
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	2ヶ月に1回の運営推進会議が開催されている。家族、自治会会長、保護司、地域包括センター職員等が参加され、微細な意見も記録されている。その中から色々な課題を話し合っている。		

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)
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	市が主催する研修や会議、また養成講座に積極的に参加し情報を得ている。事故報告の速やかな書類提出は行っている。市の高齢社会室と事業所の課題や悩みをもっと積極的に相談する改善に取り組みかけている。介護相談員を受け入れ意見を聞いている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪時に利用者の健康状態や生活の暮らしぶりを詳細に報告している。花梨便りを発行し写真入りで状況報告をしている。利用者の体調変化時は速やかに連絡を行っている。		
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	家族が気軽に意見を言える環境作りに努めている。意見はノートに記載し、職員会議でその解決が図られている。事業所内外の苦情窓口は明示されている。		
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	職員の離職はきわめて少ない。利用者が日々穏やかに暮らせるように職員も穏やかな人格の人を選ぶ配慮をしている。		
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	職員の段階に応じた外部研修を積極的に行っている。管理者は進んで職員の資格取得を要請し、時間支援や資金サポートを行っている。職員の働きながらの訓練も大切に実行している。		
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	職員を1週間医療系同業者に研修させたり、介護士実習生を積極的に受け入れている。地域包括センターでのグループホーム連絡会や市の介護支援専門委員会、介護相談会などへ積極的に参加して交流を深めている。		

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	本人や家族の希望を十分に話し合いながら、馴染みを大切に、体験入所を行っている。少人数のホーム故、利用者の入居には家族と事業所がお互い納得の上で急がず行っている。		
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	職員と一緒に食事をしたり、買い物に出かけたりして楽しみ・喜び・学びを共有している。階段を何回も昇り降りする利用者を見守り、自然と筋肉強化になる支援等過ごし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	本人本位に今日どのように過ごしたいかを大切に希望を聞くように努めている。家族の意向を聞き、出来る限りの範囲で通院や美容院の利用を行っている。		
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	利用者及び家族の希望・意見を聞き、在宅時の情報収集も行い、状態に応じた介護計画を作成している。日々職員は利用者の特徴の把握に努め、一人ひとりの尊厳を大切に介護計画をチームで作成している		
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	毎月第一木曜日にケアカンファレンスを実施、3ヶ月に1回は見直しをしている。利用者の状態に沿った介護計画が更新されている。但し急変時は、直ちに新たな介護計画が作成されている。		

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	地域に根ざした小規模ホームの特性を活かし公民館行事の折、出前講座で「認知症」の話をしたり、特別な外出・墓参り、通院時の付き添い、外泊など利用者が終の棲家として快適に過ごせるよう努力している。		
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	協力病院も在るが現在、利用者は従来の掛かりつけ医を受診している。利用者は身体的に安定している。ホームと連携契約の訪問看護ステーションの看護師が毎週1回健康チェック(バイタルサイン測定)に来ている。近隣に医療施設もあり家族も安心している。		
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	緊急時の対応に関して家族との合意は得ているが、重度化や終末期のあり方に対して職員や関係者と充分に話し合った事業所の支援体制が出来ていない。	○	事業所として職員と相談した終末期対応指針書を作成し、家族との合意を得ると共に家族の気が移り変わることに対して、家族やかかりつけ医など関係者とくり返しの説明を期待したい。
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	利用者は現在女性のみ少数である。一人ひとりの人格を大切に、職員は言葉かけにプライバシーを損ねないよう配慮しゆったりとした雰囲気作りに努めている。個人情報保護は日常話し合い、徹底している。		
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	日常生活は一人ひとりの活動を優先し体調を考慮しながら支援している。利用者にとって自然体・自由でのどかに過ごせる生活を展開している。		

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	利用者の希望を取り入れた献立、管理者の母が栽培した新鮮な野菜料理、さとう・塩分ひかえめの手作り料理、盛り付けも適量、高齢者の健康を配慮した食事が用意されている。食堂には小テーブルが設置され同席の人・職員と話し合いながらゆったりと食事を楽しんでいる。		
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回のペースで実施しているが利用者の体調や希望については柔軟に対応している。また、必要時はいつでも入浴できるよう身体清潔の支援をしている。		
<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	施設内ではお習字、貼り絵、などの作品が廊下に掲示されている。施設外では地域の自治会行事に招待され交流を深めている。近隣の児童の訪問やヘルパー実習生を積極的に受け入れ交流を通しての気分転換が図られている。		
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	日常、近隣へ散歩したり、庭に咲く花々を觀賞したり利用者一人ひとりに寄り添った支援を行っている。車を好む方と買い物に同行しドライブをしたりすることは利用者にとって楽しみである。		
<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	通りに面した門は開かれ、庭に続くホームの玄関も施錠されていない。閑静な住宅街にあり非常にオープンな施設で拘束感はない。小規模であることもあり目が行き届いている。殆ど毎日職員と一緒に散歩に出かけ地域の人も顔見知りで見守りの信頼関係が構築されている。		
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2回避難訓練を実施している。運営推進会議で緊急時の協力依頼を受諾され、近隣の応援体制も確立している。一人夜勤対策の仮定として火災発生時、早期に地域近隣者協力要請のためブザーの設置を考案中である。		

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	利用者の好みを取り入れたり、食べ易いように工夫している。量も適量で栄養バランスがよく美味しい職員の手料理に利用者は完食している。水分摂取は毎食時やおやつの時間など1日6回記録され健康管理に留意されている。		
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	共用空間はすっきりと整理整頓清潔が保たれている。閑静な住宅街の一角にあり、不快な音や光などは皆無である。リビングからテラスに続き広い庭があり、樹木や草花などから季節の移ろいを感じ癒される。ここが我家と満足そうに話す利用者もおられ居心地よく暮らしている。		
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	居室はすっきりと落ち着いた雰囲気である。利用者の若い頃の家族写真が壁に飾れたり、また小さな仏壇やりっぱな三面鏡など個性豊かに本人が過ごし易い調度品が空間の癒しとなっている。		