

# 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	2772401168
法人名	有限会社えがお
事業所名	グループホーム えがお
訪問調査日	平成 21 年 11 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 22 日
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 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 2009年11月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772401168
法人名	有限会社えがお
事業所名	グループホーム えがお
所在地	大阪府枚方市長尾宮前2丁目20番12号 (電話)072-858-1336

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11月20日	評価確定日	平成21年12月22日

## 【情報提供票より】(平成21年10月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 12 年 10 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	10 人	常勤	4 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 5.59 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)	41,500 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)	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	1,315 円		

## (4)利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	6 名	男性	0 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	72 歳	最高	86 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	長尾台診療所 さくらクリニック 枚方公済病院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR長尾駅から歩いて行ける距離の住宅地にあり普通の民家を利用したホームで、普通の家庭と変わらない雰囲気の中でケアが行われている。まさにグループホームの原点を見る感じがする。職員の目が良く行き届き、それが家族の安心につながっている。家庭的な団欒風景があり、利用者同士が、また職員を含めて互いに刺激し合う良い関係が出来ている。そんな中でも、物の配置、誘導灯、居室の装飾等々、利用者の安全確保や、排泄をはじめとする日常生活での自立支援、職員によるプロの工夫をいたる所で目にすることができる。開設者の施設長は市内の同業の草分け的存在でもあり、現在も、他事業所への協力や高齢福祉講演会の講師役などをこなしながら、社会の認知症への理解向上の為に尽力されている。

## 【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)
	前回のサービス評価での改善課題である、運営推進会議の一層の活性化については、職員が検討して、運営推進会議の議題に取りあげ、改善への取組を話し合うなど前進が見られる。
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)
	関係者全員が参加するサービス評価の実現を目指して、自己評価の作業が行われている。今回も改善課題の抽出も行われた。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度の頻度で開催できている。事業所の近況報告や取組み課題、さらにはサービス評価の結果の報告が行われて、出席者間での意見交換がされている。地域包括支援センターの職員や地域の代表者、そして利用者と家族がメンバーとして参加している。
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)
	毎月、家族に対して利用者の近況を文書にて報告すると共に、電話による相談や報告も頻繁に行われている。家族対応の都度、家族からの要望や運営に関する意見を聞き出すように心がけている。苦情や要望は責任者である施設長が対応して、意見を聞き、家族に丁寧に説明し、要望の件については、事業所の運営に反映させるように努めている。
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)
	開設時から、地域に溶け込んだ事業所運営が行われて来ている。町内会、老人会をはじめ、地域ボランティアの受け入れ、行政との連携の内容等々も満足できる高いレベルで実現している。地域の高齢者を抱える世帯からも、介護の相談場所として期待が寄せられている。

## 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	○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	個性を豊かに、心豊かに、地域の中で暮らし続ける支援を表現した理念は、地域密着型サービスとして、果たすべき役割を反映した理念の内容になっている。事業所の独自性が出ている理念である。		
	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	職員一人ひとりが理念の中身を理解している。何を大切に利用者と向き合うか、日々の話し合いの中で確認がなされている。		
2. 地域との支えあい					
	3	○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	普通の家として、住人として近所との付き合いが行われている。地域の高齢者の見守りなど、地域で必要とされる役割を担っていく努力をしており、また期待もされている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	4	○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	サービス評価を事業所運営のチェック機能と位置づけて、職員全員が理解して取組み、活用している。毎年、利用者の要介護度や症状に応じた改善が行われてきている。	○	自己評価、家族アンケート、外部評価を活用して改善に向けた取り組みが行われているので、「目標達成計画」を書式化して、1年後に見直し、一層の改善につなげて行くレベルを期待したい。
	5	○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度の頻度で開催されている、地域包括支援センターの職員が参加すると共に、地域の代表者や家族が参加して、事業所の近況や最近の課題についての報告があり、参加者の意見を求めている。地域との交流に関するテーマについても意見交換がされている。		

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)
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	事業所は枚方市の草分け的グループホームであり、市側からの相談や講演の依頼があるなど、行政との連携は定着している。		
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	毎月、家族宛に文書により本人の健康状態や暮らしぶりを伝えている。生活の様子を多くの写真に収めて映像化して報告するなどの工夫がされている。電話等による随時の連絡を家族は高く評価している。		
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	家族の訪問時や電話による相談報告の折に、家族の希望や要望を聞き出すように心がけている。家族の数もそう多くないので、きめの細かい家族対応が出来ている。		
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	職員の異動はほとんど無い。働き甲斐のある職場であるように思われる。常に風通しを良くして、たのしく仕事出来るように経営的な努力されている。		
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	施設長によるマンツーマンでのOJTをベースにしなが、積極的に外部研修にも参加できるように配慮をしている。職員は施設長の知識と経験を学びながら、自己研鑽に努めている。		
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	施設長は市の施設委員会等の複数の役員をしながら、同業者の相互交流やレベル向上のためのリーダーとして活躍している。当地域でも3ヶ月に1度、グループホーム連絡会をしている。		

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>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	本人の今までの生活状態や環境の情報を得て、体験入居も視野に入れながら、本人が納得の上で入居にできるようにしている。1ヵ月ほどは様子を見る期間として、その間に少しずつ、職員や新しい暮らしに慣れてもらうように心がけている。		
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	家族や本人と話し合いながら、暮らしへの希望を聴き取り、毎日の食事や生活全般を通じて一緒に過ごしていくことで、互いの信頼関係を積み重ねるように心がけている。本人の人生経験や知恵を職員も学びながら、支え合って行くように努めている。		
<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	「わたしの気持ちシート」等を活用して、希望や好きなこと嫌なことを毎日の会話から聞きとめて、本人の意向に沿った支援が出来るようにしている。引継ぎノートや介護日誌で利用者の思いを職員同士で共有するようにしている。		
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	利用者それぞれの課題や好きなこと、厭なことを職員が情報交換をして明らかにしながら、介護計画書の作成に繋げている。家族の希望やかかりつけ医の意見も取り入れて作成した介護計画書は家族に説明して同意を得ている。		
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	定期的に見直すことをベースにしながら、本人の状態変化に応じてカンファレンスを行っている。職員が意見を出し合って本人の状態に合った介護計画書に、都度作り直している。		

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	家族の置かれた環境や状態に応じて、要望を把握しながら出来るだけの対応を柔軟に行っている。受診支援、外出援助、その他の生活支援等に柔軟に対応している。		
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	家族や本人の希望がある場合は、従来からのかかりつけ医での受診も支援している。訪問診療や看護師による健康管理などの医療支援体制を確保しているから、家族の安心につながっている。		
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	重度化への対応や看取りに関する内容について、同意書を作成して家族との理解の共有をはかっている。1年前に居室での看取りを家族や職員の協力と医師の支援により経験した。利用者は昔のように家で終末期を迎える事が出来たし、職員にとっても貴重な経験だったと思われる。		
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	利用者への話しかけ方についても、年長者に対する気持ちと、プライドを尊重する姿勢を、職員が注意し合いながら対応している。記録や資料についても個人情報の保護を意識して取り扱うように、職員に徹底されている。		
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	職員は利用者に積極的に話しかけるようにしながら、会話の中で心の変化や体調を推察して、本人の生活リズムで一日が過ごせるように支援している。		

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	食事の用意はほとんどの利用者が参加して行われている。一日の中でも大きなコミュニケーションの場であり、団欒の場であり、共同生活の場であり、ケアの重要な場となっている。メニュー作りから買出し、食材、調理に至るまで食事に関する事業所の思いが感じられる。		
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	一人ひとりの入浴に対する好き嫌いを十分に把握しながら、安心して、ゆっくりと入浴が出来るように支援している。体調に応じた入浴時間、歌を唄うなどの浴室での過ごし方にも配慮をしながら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	毎日の生活に変化を取り入れるため、外出を企画したり、ギターボランティア等を受入れたたり、コンサートに行ったり、サンデッキで動物と戯れたりしている。部屋の掃除や食事の準備、洗濯物の片付けなど家事も生き甲斐のひとつである。		
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	散歩や外食、家族との外出、デイサービスで外の雰囲気に触れること等、暮らしに変化をつける意味もあり積極的に外出をするように努めている。花見や敬老会など季節季節の行事も楽しみとなっている。		
<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	職員の目が届く、玄関や居間の窓は施錠していない。利用者の症状や状態に応じて、安全との兼ね合いを考えながら施錠が行われているが、普通の家との施錠風景となんら変わるところはない。		
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	災害時に近所の住人の協力を得るために、笛で知らせる訓練も採用している。職員は避難誘導に重点を置いて訓練をしている。避難ルートは確保されている。		

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)
(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	水分補給は1500mlを目安にして、記録されている。旬の食材を使った、栄養バランスに配慮したメニューとなっている。体重の増減管理に気をつけている。		
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	スペースに余裕があるとは言えないが、普通の家庭の玄関であり、廊下であり、居間である。老人臭がすることもなく、職員が清潔確保に努めている様子がうかがえる。季節の花や部屋の装飾も自然でわざとらしさがない。		
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	居室は和室が中心であるが、中は清潔に保たれて気持ちが良い。女性の部屋らしく、使いなれた家具や、気に入った家族と写した写真や飾り付けがされているが、職員の心遣いがうかがえる部屋づくりを感じる。		