

# 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	2773201187
法人名	有限会社 リアル・ケアサービス
事業所名	グループホーム ころろ
訪問調査日	平成 21 年 12 月 11 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 13 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12月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2773201187
法人名	有限会社 リアル・ケアサービス
事業所名	グループホーム こころ
所在地	大阪府守口市北斗町10番1号 (電話) 06-6996-4110

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12月11日	評価確定日	平成22年1月13日

## 【情報提供票より】(平成21年11月25日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 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	18 人	常勤 8 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 14.4人	

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	13,000 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	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	700 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(11月25日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.4 歳	最低	74 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人道仁会 道仁病院	吉田歯科医院
---------	--------------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは地下鉄谷町線守口駅から北へ徒歩10分の住宅地に平成16年11月に開設した。鉄骨3階建てのビルの1、2階がグループホームで、3階が一般の住宅となっている。外観はマンションであるが、ホーム内部は和風の趣きがある。居室は洋室と和室の選択が可能で、全室トイレと洗面台を備えている。医療連携体制の下、ホームでの看取り介護を含めた対応に取り組み、地域に根ざした介護福祉サービスの拠点となるべく努力している。管理者及び職員は、「1. 地元の人々との係わりを大切に 2. 一人一人にあった生活を 3. いつも私たちが傍にいて 4. 出来ることはして頂き 5. 一人一人のプライバシーを守ります」を理念に、サービス向上に努めている。

重点項目	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)
	前回の改善課題は、①運営推進会議の基準に沿った定期的開催と地域包括支援センターへの参加要請 ②地域のグループホームとのネットワーク構築 ③重度化や終末期に向けた方針の共有であった。②は交流会への積極的参加、③はマニュアルの整備、により改善した。①は今後も取り組むべき課題として残された。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) サービス評価の結果は職員会議や運営推進会議で話し合い、改善に努めた。今回の自己評価にあたっては、運営者と管理者がサービス評価の意義を職員に説明した上で、職員の意見を聞きながら自己評価票をまとめた。
重点項目	②
	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) 運営推進会議は自治会、老人会、社会福祉協議会、家族会の各代表の出席を得て、3ヶ月に1回、開催している。内容は介護サービスの現状報告、行事案内と報告、外部評価結果等である。出席者からも意見を聞ける双方向的会議となっている。出席者との話し合いにより、地域と共同の防災訓練を実施した。地域包括支援センターへは議事録を届け、会議への参加を要請中である。
重点項目	③
	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) 利用者の暮らしぶりや健康状態などは、家族の面会時や電話で報告している。苦情受付箱、苦情相談受付窓口、家族会、運営推進会議等において、家族の意見や不満、苦情を聞く機会を設けている。家族からの意見や苦情は職員会議で話し合って結果を運営に反映している。
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) 自治会に加入し、地域の行事(秋祭り、盆踊り、餅つき、花火大会)や小学校の行事(運動会)に参加している。音楽療法や紙芝居などのボランティア・サービスを受入れている。日常の散歩や買い物を通じて地元の人々との交流を図っている。市主催の高齢者介護相談会の会場にホームを提供している。

## 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	理念は「1. 地元の人々との係わりを大切に 2. 一人一人にあった生活を 3. いつも私たちが傍にいて 4. 出来ることはして頂き 5. 一人一人のプライバシーを守ります」であり、地域密着型サービスとしての独自の理念を作り上げている。		
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	玄関や事務室・応接室に理念を掲示している。管理者や職員は、会議や日々の取り組みの中で、理念の共有と実践に取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域の行事(秋祭り、盆踊り、餅つき、花火大会)、小学校の行事(運動会)に参加している。ボランティアによる音楽療法を行ったり、日常の散歩や買い物を通じて地元の人々と交流をしている。市主催の高齢者介護相談会の会場にホームを提供している。		
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	前回のサービス評価結果は職員会議や運営推進会議で話し合い、改善に努めた。今回の自己評価にあたって、運営者・管理者がサービス評価の意義を職員に説明した上で、職員の意見を聞きながら、自己評価票をまとめた。		
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	自治会、老人会、社会福祉協議会、家族会から出席を得て、3ヶ月に1回、会議を開催している。内容は現状報告、行事案内等であり、出席者から意見も聞ける双方向的会議となっている。地域包括支援センターへは議事録を届けて、会議への参加を要請中である。	○	地域密着型サービスに関する基準省令では、運営推進会議の開催頻度は概ね2ヶ月に1回とされている。地域に開かれたサービスとしての質を確保するために、2ヶ月に1回程度の開催が望まれる。地域包括支援センターへの参加要請は継続されたい。

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)
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	市高齢者介護室、生活福祉課へは、介護保険制度・社会福祉サービスの問題点・疑問点の相談窓口として出向いてサービスの質の向上に役立っている。		
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	利用者の暮らしぶりや健康状態等は、家族の面会時に報告するとともに、「介護記録」「金銭出納帳」を見てもらい、確認サインを貰っている。来訪できない家族には電話で報告している。季刊誌「こころのたより」を家族に送付し、行事や本人の近況等を発信している。		
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	苦情受付箱、苦情相談受付窓口、家族会、運営推進会議等において、家族の意見、不満、苦情を聞く機会を設けている。家族の意見等は、職員会議で話し合って結果を運営に反映している。		
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	利用者ごとに担当職員を決めて、馴染みの職員による注意深い支援を受けられるようにしている。管理者は働き甲斐のある職場作りに積極的であり、異動・離職を必要最小限に抑えている。		
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	「21年度教育研修要領」で、資格取得、外部研修受講、研修費用助成等の要領を定め、職員に外部研修受講の機会を与えている。内部研修は専ら幹部・中堅スタッフが指導する実地訓練(OJT)に重点を置いている。	○	実地訓練(OJT)以外にも、年間に履修すべき教育カリキュラムを組んでの内部研修にも取り組まれない。
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・管理者・ケアマネージャー・職員は地域の同業者と交流する機会を持ち、その活動を通じてサービスの質の向上を図っている。		

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)
<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	面談やホーム見学により、本人及び家族にホームの雰囲気を感じ取ってもらい、さらには、体験入居により、本人がホームの雰囲気に十分馴染んで納得したうえで入居するよう勧めている。		
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	利用者には掃除・洗濯・調理・片付け・買い物など、得意なことや出来ることを職員と一緒にしてもらっている。悩みを聞いたり、逆に職員が教わったり、共感しあえる機会をもち、職員が利用者を人生の先輩として接しながら支え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	一人ひとりの思いや暮らし方への希望、意向は、本人との日常の会話や家族との話し合い、または介護計画作成後のモニタリングなどで把握している。介護記録に記載してスタッフ間でこれら情報を共有し、会議で対応を検討している。		
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	利用者の希望や家族の意見を取り入れ、利用者ごとの担当職員とケアマネージャーが中心となって、介護計画書の案を作成している。さらに職員全員が参画した検討会で、医師や看護師の意見を入れながら介護計画書を作成している。		
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	介護計画の見直しは3ヶ月に1回行っている。あるいは、利用者が入院等で状況に変化があった場合はその都度、本人、家族、及び関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している。		

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	本人や家族の状況に応じて、通院の付添いや送迎、早期退院の支援などに臨機応変に対応している。		
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	事業所の協力医のほか、入居前からのかかりつけ医を利用できるよう配慮している。その場合は、かかりつけ医との連絡を密にして、往診や通院のいずれも対応可能な柔軟な支援をしている。		
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	医師の協力のもと、ターミナルケアの指針・マニュアルを作りホームでの看取り介護に取り組むことを、家族会や季刊誌を通じて広報している。重度化や終末期に向けた対応については、契約時や、あるいは本人の状況が変化した時に「緊急時対応希望書」で本人・家族の希望を確認する体制を整えている。		
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	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重し、利用者に対する職員の言葉遣いや態度で誇りを傷つけないよう配慮している。個人情報に関する記録等は鍵つき書庫に保管している。		
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	職員は、利用者の過去の生活の仕方を確認し、一人ひとりの生活習慣やペースを大切に、希望に沿った過ごし方ができるよう配慮している。必ず本人の意思確認を行ったうえでサービスを行うようにしている。		

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)
<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	調理・盛り付け・配膳・片付けは職員と利用者が一緒に行っている。職員は利用者と同じ物を食べ、和やかに会話を交えながら、利用者の食事介助と食事の進み具合に気を配り、完食できるよう対応している。		
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	入浴の時間帯、回数は本人の希望に合わせているが、少なくとも週2～3回の入浴を促している。一階の風呂場からガラス越しに坪庭が見え、ゆったりと入浴を楽しめるよう工夫されている。		
<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	日々の生活の中で習慣となる家事への参加を促し、利用者の得意なこと(縫い物、パッチワーク、ぬり絵、花壇や菜園の世話等)を行うことにより、役割や張り合いがもてるように支援をしている。ボランティアによる音楽療法や紙芝居・朗読も楽しみごととなっている。		
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	出来るだけ外の空気に触れられるように、一人ひとりの希望にそって、散歩、買い物、美容院、理容院、喫茶店などに出かけられるよう支援している。		
<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	各ユニットの扉は昼間は開錠しているが、建物入口とエレベーターは事故防止のために施錠している。利用者の外出願望に即座に対応できるよう、見守りを重視している。		
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	利用者の身体状況を3段階(自歩行介助、車椅子介助、担架介助)に分け、災害時の避難手順を定めている。消防署の指導のもとに、消火訓練、簡易担架の作り方や搬送方法の訓練を行っている。地域と共同の防災訓練も実施している。		

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)
(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	食材業者の管理栄養士が作成した献立にそって調理している。食事摂取量・水分摂取量は毎日記録し、必要量を摂取できるよう支援している。一人ひとりの健康状態を観察しながら、食事形態にも工夫して、食欲を促すように支援をしている。		
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	建物内部は和風の雰囲気がある。1階は、玄関前に水車と花壇を配し、居間には囲炉裏状のテーブルと畳の一角がある。2階も坪庭や畳の一角が心和み寛げる場となっている。室内の飾り付けや生花が季節感を演出し、利用者の作品(パッチワーク・ぬり絵)や行事写真が、親しめる雰囲気を作っている。		
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	居室は和室と洋室があり、部屋毎にトイレ・洗面台が設備されている。大切にしてきた使い慣れたダンス、テレビ、ソファやお仏壇などを持ち込み、家族写真、手工芸品など、好みの品を飾って、その人らしく暮らせるように工夫している。		