

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2770300917
法人名	医療法人 協仁会
事業所名	グループホームなごやか
訪問調査日	平成 21 年 12 月 18 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 19 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25日

【評価実施概要】

事業所番号	2770300917
法人名	医療法人 協仁会
事業所名	グループホームなごやか
所在地	大阪府寝屋川市川勝町11番27号 (電話) 072-823-7667

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18日	評価確定日	平成22年1月19日

【情報提供票より】(平成21年11月24日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 8 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	19 人	常勤 4人, 非常勤 15人, 常勤換算	16.5人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	4 階建ての	2 階 ~	4 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)	63,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有() 円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円 ○無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	700 円
	夕食	800 円	おやつ	100 円
	または1日当たり			円

(4)利用者の概要(11月24日現在)

利用者人数	27 名	男性	5 名	女性	22 名	
要介護1	5 名	要介護2	7 名			
要介護3	8 名	要介護4	7 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84.9 歳	最低	58 歳	最高	100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人協仁会小松病院 クリニックこまつ
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

総合病院を母体として、当事業所の他に介護老人保健施設、訪問看護、通所介護事業所を併設し、少し離れた場所には高齢者専用賃貸住宅を運営しているため、利用者家族はそれらの全体サービスを視野に入れながら、入居を決定できるのが大きな特徴である。終末期対応も経験があり、医療面の支援体制を家族は高く評価している。病院や介護老人保健施設等と併設であるために外観的には家庭的雰囲気とは言えないが、建物内部は広くレイアウトされていて、朝食後にリビングに集まっている利用者はゆったりと過ごしていた。調査当日はハンドマッサージのボランティアが来ていて、男性も含め利用者は気持ちよさそうにマッサージを受けていた。当ボランティアは毎週金曜日に散歩の介助にも来ているとのことであった。

【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)
	前回サービス評価により設定した改善課題の中では、職員が取組んでいる委員会活動内容を運営推進会議の場で報告して、出席者の理解を深める取り組みが成果を出していた。
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)
	自己評価はユニットごとに課題を見出すべく職員が参加して行われた。今回の自己評価結果でも新しい取り組み課題が提起されている。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に1度開催している。前回のサービス評価以降は、新たに事業所が現在取組んでいる事を報告するようになった。地域からの出席者も地域福祉の担い手である校区福祉委員が参加しているために、事業所と地域福祉との連携が取りやすい運用となっている。
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)
	家族への報告や、家族からの要望、意見への対応については事業所は積極的に取組んでいる。運営推進会議への参加要請や、年2回の家族会の開催で家族との相互の理解を深めることができています。「なごやかだより」で行事報告や新人職員の紹介を行なっている。
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)
	地域の老人会の集いや、行事には積極的に参加するようにしている。事業所が主催する行事の時には、地域にも案内して参加を呼びかけている。地元中学校の福祉体験実習にも事業所として協力をしている。

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)
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	基本理念の中で「家庭や地域に開かれた施設」と表現して、利用者が地域の中で暮らし続けるサービスを介護の目標にしていることを示している。		
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	各ユニットの職員事務所に理念を掲示して、年間目標や月間目標とも関係付けながら理念の実践に努めている。スタッフ会議でも時々再確認をするようにしている。		
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	自治会の福祉行事や老人会の集会に参加して地域とのつながりを深めている。ホームの行事である健康祭りやランチパーティの時には老人会にも案内して交流を深めている。中学校の福祉体験学習の実習生の受入れに協力している。		
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	ユニットごとに自己評価を行って、課題の発見に努めている。年間目標や月間目標に取り上げて改善につなげる活動も行なっている。	○	年1回のサービス評価を事業所運営の改善につなげることで実績を積み上げてきている。今後は、自己評価をベースにして、家族アンケート、外部評価を参考にしながら改善課題を「改善目標シート」のような書式にまとめフォローをしていくレベルを期待したい。
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	小学校区の福祉委員長が地域の代表として出席している。地域包括支援センター、または市の担当部門である高齢介護室の職員も参加して、2ヶ月に1度開催している。最近では、新たに職員の委員会活動の取組内容を報告するようになった。		

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	市の担当職員とはネットワーク会議での研修やグループホーム担当者会議の場を通じて接触しながら相談している。また、法人の介護事業運営組織が窓口となって市の担当部門との情報交換を行っている。		
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	家族の訪問時には利用者の健康状態や最近の暮らしぶりをできるだけ詳しく報告するように努めている。手作り感覚の「なごやかだより」を発行して、行事を知らせている。事業所からの報告状況については多くの家族が高い満足度を表している。		
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	運営推進会議への家族の参加をお願いすると共に、年間2回家族会議を開いている。できるだけ多くの家族が参加するように行事につなげて家族会議を開き、家族の要望や意見を聞く場としている。		
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	ユニットごとに6名体制で職員を固定して、利用者との馴染みの関係が保てる勤務体制を採用している。やむを得ず異動がある場合は、職員がフロア会議等で対応を相談するように努めている。		
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	内外の研修機会を積極的に活用して職員育成に努めている。全職員が環境・給食・教育の各委員会に参画することで、職員の当事者意識が醸成されているように思われる。担当者制度も職員育成に効果的と思われる。		
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	地域包括支援センターのネットワーク会議に参加して、同業者との情報交換をしている。他の事業所から学ぶ姿勢は伺えるが、機会が多くないのが実情である。	○	介護サービス全般に、総じて高いレベルの運用体制が実現していると思われる。市内のグループホーム事業所間の相互の交流機会を地域包括支援センター等に働きかけて、更なる改善につなげて頂きたい。

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)
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	本人と家族が事業所を見学した後に、新しい生活の場所として本人が納得してスタートできるよう、入所を検討する際に体験入居を勧めている。本人が他の利用者とも少しずつ馴染むように、また共同生活に慣れるように努めている。		
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	職員が利用者と1日を一緒に生活することで、お互いのコミュニケーションを深めて、暮らしのパートナーとしての信頼関係を作っている。家事を共同で行い、食事は利用者と談笑して一緒に食べている。		
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	担当職員は家族の協力を得ながら、新しい生活で、どのような過ごし方をしたいか、目的意識を持ってしっかり把握するように指導している。他の職員への申し送りを徹底し、利用者の意向に沿うように努力している。		
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	家族の要望を聞いて介護方針を話し合っている。医師や関係者の意見を参考にしながら、本人の暮らし方への希望を踏まえて、介護計画書を作成している。家族の来訪時に介護計画書の内容を説明して同意を得ている。介護計画書作成時の家族への相談が良く徹底されている。		
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	利用者ごとに担当職員を決めて、3ヶ月に1度家族から意見を聞いて介護計画の見直しを行っている。ミニカンファレンスやサービス担当者会議で話し合っ変更内容を決めている。		

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)
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	本人や家族の状況や要望に配慮しながら、当事業所だけでなく法人全体の介護サービスを含めて相談に乗り、必要に応じて、できるだけ柔軟な対応を心がけている。		
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	併設の病院の医師をほとんどの利用者がかかりつけ医としている。病院と訪問看護ステーションによる24時間対応の医療サービス体制に対する家族の評価は高い。		
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	職員は数例のターミナルケアの対応経験があり、かかりつけ医との連携も十分である。重度・終末期に対応するための方針を家族と医師、看護師および職員で共有している。		
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	職員の声かけや利用者への接し方は、本人のプライドに配慮した対応になっている。各フロアの月間目標に何回も取りあげて職員の注意を喚起している。書類やデータ関係の個人情報の扱いも徹底されている。		
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	パーソンセンタードケアを基本としている。一日の日課はおおよそは決められているが、利用者の暮らしのリズムを優先した対応を行っている。本人の体調や気分配慮しながらの支援に努めている。		

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)
(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	食材業者から材料を仕入れているが、食事づくりは生活リハビリの一環として、利用者の残存能力に応じた参加を促している。職員は利用者と一緒に介助をしながら食事をしている。日曜日は、利用者の好みを聞いて、買出しに行き食事を作っている。		
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	時間帯を含め、一人ひとりの希望を優先した入浴対応を行っている。出来るだけ入浴間隔が空かないように配慮をしている。浴室は広く職員の介助スペースも十分確保されている。清潔保持に努めている。		
(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	食事のメニューを書く係りの利用者など本人の能力を活かしながら、日常の暮らしの中で夫々が役割を持つことで生きる活力が出るように配慮をしている。傾聴などのボランティアの活用も行っている。生け花やオカリナ演奏などを行事に入れて生活に変化をもたせる工夫をしている。利用者による合唱隊がある。		
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	できるだけ戸外に出る機会を持つように努めている。家事としてのゴミ出しや簡単な散歩の声かけを行っている。毎週金曜日には2名の散歩ボランティアの応援も得て散歩に行っている。		
(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	交通量の多い道路に面していることや、建物の立地環境、また構造上困難な面もあり、1階の玄関は安全を優先して施錠されている。各フロアの昇降は専用エレベーターであるので、職員はできるだけ利用者が閉塞感を感じないように気をつけている。内部スペースがゆとりがあるので問題は感じない。		
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	災害対策は併設の他の事業所を含めた組織的な取組が行なわれている。夜間の災害時には併設の事業所の夜勤者の応援に駆けつける体制を取っている。		

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)
(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	個人個人の水分補給や食事の摂取量は毎日記録されている。刻み食など嚥下能力に応じた調理方法が行なわれている。毎食後には口腔ケアの声かけ、見守り、介助することを徹底している。		
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	建物内の各場所(食堂兼居間、廊下・浴室・トイレ等)はスペースも余裕があり、また清潔に保たれている。広い廊下にはソファーや椅子が用意され、利用者の居場所として確保されている。飾りつけも華美にならない程度である。季節を感じさせる植物も適度に配置されている。		
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	家族にお願いして、タンスや使い慣れた物を用意して、本人が落ち着いて過ごせる部屋作りとなっている。寒がりの利用者への対応等、個々の状態に応じて個別に室温や湿度のコントロールをすると同時に、換気にも気をつけている。		