

# 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	2772001307
法人名	有限会社 いこい
事業所名	グループホーム いこい おりおの館
訪問調査日	平成 21年 12月 22日
評価確定日	平成 22年 1月 20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 平成22年1月5日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2772001307
法人名	有限会社 いこい
事業所名	グループホーム いこい おりおの館
所在地	大阪市住吉区遠里小野町1丁目4-7 (電話) 06-6609-6577

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年年12月22日
評価確定日	平成22年 1月20日

## 【情報提供票より】(21年9月27日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 11月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	14人
利用定員数計	14 人
常勤	6人, 非常勤 8人, 常勤換算 9, 6人

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り
	2階建て 1階 ~ 2階)

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	60,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	有( 円)	〇無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	〇有( 300,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有(1年)	
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		1,400 円	

### (4) 利用者の概要( 8月10日現在)

利用者人数	14 名	男性	1 名	女性	13 名	
要介護1		名	要介護2	5	名	
要介護3	2	名	要介護4	5	名	
要介護5	2	名	要支援2		名	
年齢	平均	84,6歳	最低	76 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	やぎクリニック、あびこ病院、なはら歯科医院、四ツ橋診療所
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

南海高野線我孫子前駅徒歩6分の静かな住宅地に位置し、開設7年目を迎えている。管理者の母である代表者と2人で毎日通勤し職員と共に、宅老所で培った経験を活かした「特別でない、いつもの生活」をモットーに運営している。この1年に利用者が2人重度化になった。利用者の入院での負担等色々な経験を積み重ね、現在回復された。この間、医者や看護ステーションとの連携および家族とのくり返しの会話が職員・管理者一同にとって良い経験となり強い絆が図られた。施設は玄関から段差があり、エレベーターより見守りながらの階段を利用したりして心のこもった機能保持に努めている。

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)
	前回での改善課題①運営推進会議の開催②市町村との連携③日々その人らしい暮らしに関し、③は日常の流れはあるが出来るだけ本人本位の意向を聞くように改善された。①と②は市との連携が難しく、また家族の反対等もあって改善が持ち越しされたが、現在その改善に取り組み中である。
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)
	管理者は一連の評価の意義を理解している。自己評価票はチーフ等に明示し、今回は時間の問題もあって管理者が自己評価をまとめあげた。
重点項目	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)
	今年の運営推進会議は2回開催され、その議事録は微細なことまで記録されている。地域包括センターは次回から課長が出席すると連絡があり前向きに開催に向け努力している。またある家族が施設での開催は場所の問題もあって反対しているがフローアに仕切りをしたりして工夫し、出来るだけ開催の頻度を高めるよう検討中である。
重点項目	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等を報告し、家族と相談している。家族が何でも気軽に言える雰囲気作りを日々職員はこころがけている。家族の意見は必ず管理者に伝え即刻改善できる時は即実行し、また職員会議でも改善に向けた話し合いを行っている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
④	町会に利用者全員が加入し、町会の情報を得て敬老会・福祉大会・夏祭り等に参加している。町会長には日常的に訪問してもらい意見を聞いたり、相談を行っている。近隣の幼稚園や消防署との交流に努めている。また地域の高齢者に車椅子を提供したり、また理髪・美容の訪問も大切にしている。

## 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	宅老所由来の「特別でないいつもの生活」を目標に誰もが普通に暮らしたい、そう思うような皆様の家であるよう、そして共に暮らす環境であるように努めて参りますという地域密着型サービスの理念を掲げている。		
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	職員会議で議論がうまくいかないときは理念に戻って話し合いを行い、職員間で理念の共有と理念の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	利用者全員が町会に加入し、敬老会や夏祭りや福祉大会に参加している。向こう3軒両隣の付き合いを大切にしながら近隣の幼稚園や理美容店との交流を行っている。		
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	管理者は一連の評価を理解している。チームには明示しているが今回は時間的に余裕がなく管理者1人で自己評価をまとめた。	○	事業所として職員を育てる外部研修の施策は十分であるが、年1回の自己評価は全職員で取り組むことにより、気付きなどを生み出し、研修との相乗効果を期待したい。
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	今年度は年2回区役所会議室を借り開催され、詳細な記録がされている。場所の問題や家族の反対等があり、定期的な運営推進会議の開催がされていない。	○	市担当の出席は拒否だが、今後地域包括センターの課長が出席するとのことである。事業所内での開催に対し一部家族からの反対がある。居間の仕切りや事務所を利用した工夫を考え、管理者のリーダーシップで有意義な運営推進会議の開催を期待したい。

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、市町村担当者や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	市との連携が難しいようであるが、市は施設の管理者であり。上記運営推進会議等事業所が抱える課題などを気軽に相談し、協働で改善に取り組む義務がある。	○	近く地域のグループホーム連絡会立ち上げを計画している。その会で地域ぐるみの課題として市担当者との連携強化や気軽に何でも相談できる関係を期待したい。
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合わせた報告をしている	家族の訪問時に出来るだけ健康状態や暮らしぶりを報告している。来訪が少ない家族にはメールや電話を利用した報告をしている。金銭管理は原則行わないが小銭は一部立て替え、金銭がかさむ時は事前連絡をしている。		
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	管理者は意見や苦情があることを理解している。その為家族が出来るだけ言い易い雰囲気作りを大切にしている。職員は家族の訪問時に収集した意見を記録し、職員会議で検討され改善が図られている。		
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	最近の離職は殆んどなく、安定している。余裕ある職員の配置は難しいが離職のときは利用者のダメージが少なくなるように引継ぎに配慮している。		
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	認知症介護実践者研修やリーダー研修等の外部研修を積極的に行っている。事業所は外部研修を仕事として扱い、金銭的なサポートを行っている。特に若いこれからの職員には暖かい段階的な指導を行っている。		
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	管理者は大阪市44箇所のグループホームネットワークの代表世話人を務めている。また研修会の指導者も引き受け、同業者との交流は盛んに行われている。近く地域のグループ連絡会の立ち上げを図り、地域の中で職員の交流も計画中である。		

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	相談時に家族と管理者の話し合いを徹底して行い、家族が自由に意見を言える関係作りを行っている。また利用者・家族が納得の上で入居できるなじみの関係を職員と共に実行している。		
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	職員はゆったりした生活を寄り添いながら過ごしあうことで、利用者から教えられたり、支えあったりして共に喜び、哀しんだりした関係を作っている。		
<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	少しずつ利用者が出来ないことが増えている事実はあるが、洗濯物をたたんだり、食事片付け、園芸等思いの意向を常に前向きに職員は家族と相談しながら把握している。		
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	初期の計画で知れた利用者ごとの生活歴を共有し、日々の新鮮な目で即刻変更が必要なときと長期にかかわることに区別し、チームで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	原則3ヶ月に1回、変更なきときは6ヶ月に1回介護計画の見直しを行っている。見直し前の変化には利用者・家族・医師と相談しながら、随時利用者の現状に合った見直しを実行している。		

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>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)</b>					
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	利用者の通院支援や墓参りなどの特別な外出支援そして外泊支援等多機能性活かし柔軟に対応している。		
<b>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</b>					
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	利用者は家族の了解の下、月2回協力医療機関のかかりつけ医が往診している。入居前のかかりつけ医は家族の協力で支援している。また認知症専門医の受診も支援している。		
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	この1年間で利用者2人が重度化になった。病院に入院したが医師から手のほどこしようはないと告げられた。利用者の入院の負担などを考え、医師や家族と相談しながら退院し全職員の協力を得た結果、回復された。このことで重度化に対する良い経験となり、方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員には認知症の研修に参加するなどし、プライバシー保護の徹底を図り、利用者の尊厳の保持に努めている。		
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	起床時間や食事時間などは、利用者のその日のスケジュールで決められる様、柔軟な対応の支援がされている。		

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)
(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	食事のメニューは毎朝利用者の希望を聞き、一緒に買物に出かけたり、職員と一緒にテーブルを囲むなど、楽しい食事時間の支援がされている。		
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	毎日の入浴は可能にされているが、利用者の気分や体調に合わせて、週2回を基本に自由な時間に入浴出来る様な支援がされている。		
(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	花を植えたり干柿作りをするなどして、季節ごとに楽しめる生活歴を活かした支援がなされている。		
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	利用者の体調に合わせて買物に出掛けたり、近くの喫茶店や散髪に行くなどの外出支援がされている。		
(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	開放的で鍵を掛けないケアに全職員で取組み、自由な支援がされているが、安全上夜間は施錠されている。		
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回消防署の指導により消防訓練が行われている。消防署への通報装置が取り付けられていたり、近くの職員を採用するなど安全面の配慮がされている。		

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)
(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	チェックシートに水分量や食事量の記録がされていて、個人別ノートにはセンター方式を取り入れ、利用者の状態の把握に努められている。		
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	広いリビングには所々にソファが置かれていて、ゆったりとくつろげる空間作りがなされている。クリスマスツリーを飾るなど季節を感じられる工夫がされている。		
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	居室入口には住所から番地まで書かれた表札が掲げられ、生活の継続の配慮がなされている。居室には使い慣れたタンスや洋服掛け、写真などその人らしい居心地よい空間作りがなされている。		