

# 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	2775501998
法人名	社会福祉法人 長寿会
事業所名	グループホーム いずみ
訪問調査日	平成 21 年 12 月 24 日
評価確定日	平成 22 年 2 月 2 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 平成21年12月28日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775501998
法人名	社会福祉法人 長寿会
事業所名	グループホーム いずみ
所在地	大阪府八尾市泉町1丁目2番地 (電話)072-993-1250

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12月24日	評価確定日	平成22年2月2日

## 【情報提供票より】(平成21年12月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 5 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤	12 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 18.6人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	3 階建ての 1 階 ~ 2, 3 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	18,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,200 円			

## (4)利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	25 名	男性	6 名	女性	19 名
要介護1	4 名	要介護2	10 名		
要介護3	10 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.3 歳	最低	68 歳	最高	89 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	東朋八尾病院 八尾徳州会総合病院 恒久会歯科医院 つちだクリニック
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営母体の社会福祉法人は泉南地区で通所介護から介護老人福祉施設まで運営しているので、介護を必要とする高齢者及び家族は、それぞれの要介護度や状況に応じて介護サービス事業所を選択できる環境が法人全体の特徴といえる。3ユニットの20数人の職員全員が気持ちを込めて高齢者に接しながら、利用者が健康で落ち着いた暮らしを続けていけるように、日々の生活の支援を行っている。調査当日はちょうどクリスマス会と誕生会を兼ねた行事の日で、ボランティアによる沖縄三味線や大正琴を楽しみながら、職員の介護ぶりを見ることが出来た。沖縄三味線の演奏には職員も加わって、ほぼ全員が参加した利用者を楽しませていた。

## 【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)
	前回の自己評価、家族アンケート、外部評価による改善課題について全職員が協力して取組んでいる。外出については今回の自己評価でも継続課題として上げている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は職員も参加して取組んでいる。全体的に時間不足の点があり次回のサービス評価は計画的に実施するのが望ましい。
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)
	運営推進会議には老人会や婦人会の代表者と民生委員が地域から参加して、事業所の状況について意見交換が行われている。八尾市の指定の書式で討議の内容がまとめられており、意見交換の様子が良く理解できるようになっている。
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)
	家族の来訪時や運営推進会議に出席した家族から要望や意見を聞くようにしている。必要に応じて電話で家族に報告したり相談することも行っている。
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)
	自治会に加入して地域の祭りなど季節の行事に参加するなどをして、地域との交流を行っている。近くの高等学校の福祉体験実習生の受入れも行っている。理事長が隣家に居住している関係から地域からの理解も得られている。

## 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	事業所の理念として、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切に考えた内容に表現されている。		
	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	職員の心構えを事務所に掲示して、事業所の理念が日々の行動の中で実践するように、朝の業務引継ぎ時間に職員が唱和するようにして徹底している。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に加入して行事に参加したり、近くの高등학교から福祉実習生の受入れを行っている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	サービス評価も回数を重ねて職員レベルまでその目的が理解されている。自己評価から外部評価に至るまで時間をかけて取組む点が十分とはいえない。	○	サービス評価に取組む際は、自己評価をして、家族に説明してアンケートに協力してもらい、外部評価を行う場合も時間的に余裕を持って計画することが望まれる。
	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	運営推進会議には、老人会長、婦人会長や民生委員がメンバーに加わり、八尾市職員の協力を得ながら2ヶ月に1回開催されている。事業所の活動内容について意見交換が行われている。	○	事業所からの報告内容に、職員が工夫した介護の方法や運営面の改善活動(安全・健康・介護記録・介護計画)についても、取り上げては如何であろうか。グループホームや介護職の仕事についての理解につながることを期待できる。

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	市の窓口部門との連携は良好なコミュニケーションが維持できている。気軽に相談できる関係にある。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	家族の来訪時に、本人の健康状態や最近の暮らしぶりについて報告すると共に、法人が発行する「六尾だより」で職員の紹介や行事の報告を行っている。		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族の来訪時や、介護計画書の家族説明の時、また運営推進会議に出席した家族から要望や提案を聞くように心がけている。		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	管理者は職員の定着を図るべく、勤務シフトへの配慮や調理担当の専任を置くなど職員の役割分担に工夫をしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	OJTを中心にしながら、内外の研修機会に出来るだけ参加するように配慮をしている。自己評価制度を導入するなど職員の動機付けに工夫が行われている。		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	市内のグループホームの交流を通じて、運営の参考にしたり、ネットワークづくりに努めている。		

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	入所前の段階で、家族や本人と話し合いながら、本人が納得して入所できるように、見学等を十分取り入れて次のステップへ進むようにしている。		
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	事業所の中で出来るだけ自立した生活を送ってもらうように、職員は利用者の尊厳に配慮しながら、共同生活の応援者というスタンスで接するように心がけている。		
<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	これまでの暮らしを確認しながら、利用者が新しい生活の場所で、どのような暮らし方をして行きたいかを、本人に繰り返し確認しながら本人の意向に沿った支援を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	本人の希望や家族の要望を聞くと共に、主治医や介護支援専門員等の関係者からの意見を取り入れ、担当者会議で話し合っ介護計画書を作成している。計画書は家族に説明して同意を得ている。大阪府グループホーム協議会の介護計画様式を活用している。		
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	定例のスタッフ会議で利用者の状況を話し合うミニカンファレンスを行いながら、変化を確認している。現状にあった介護計画書の見直しにつなげるようにしている。		

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	以前からのかかりつけ医での受診支援や、買物などの外出支援を家族の事情や要望に応じて支援するようにしている。		
<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	本人及び家族が、以前からのかかりつけ医による受診を希望する場合には、医師と情報交換をしながら受診継続に対応している。看護師を配置して協力医療機関と連携しながら診断や治療が受けられる体制を確保している。		
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	入所の時に、重度化や終末期の対応について事業所の方針を家族に説明している。病状の重度化に際しては協力医療機関と連携した対応の準備が出来ている。		
<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	職員が利用者に話しかけている様子は、相手を尊重した態度と優しい声のかけ方で行われている。個人情報に関係する資料の取扱いについても徹底がされている。		
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	新しい場所での暮らし方、過ごし方に対する本人の希望を聞き、自分のペースで無理なく過ごしてもらうように、職員間で情報を共有しながら支援を続けている。		

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	専任の担当職員が中心になって調理しているが、準備や後片付けに利用者が役割を持って参加している。職員も一緒に介助をしながら食事をしている。		
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	入浴の予定は決めてはいるが、本人の希望に応じた対応に心がけている。利用者の提案を入れて温泉気分の入浴日を設ける等、ゆっくりと楽しめる入浴をしてもらうように職員は気をつけている。		
<b>(3) 生活の質を高めるための生活支援</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	食事の準備や後片付けなどの一連の家事作業の中で、利用者の自立度や残存能力に応じた役割を支援している。地域のボランティアを受入れたり、習字や絵描きなどで楽しく時間を過ごす工夫をしている。		
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	本人の体調や天候と相談しながら近所の神社まで散歩したり、広い屋上でくつろいだりするようにしている。外出をかねた行事も時々行っている。		
<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	道幅は広くはないが交通の多い道路が近く、安全を優先して玄関は施錠されている。玄関からの廊下も広く、特に閉塞感はない。		
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	利用者が3つのフロアーに居る関係から、避難誘導の訓練を定期的に行っている。		

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	利用者一人ひとりの食事摂取量や、毎日の水分補給の状況は記録されて健康状態のデータとして活用されている。		
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	各フロアー共に廊下はゆったり設計されていて、食堂も広い。広い畳敷きの和室はレクリエーションの時の舞台にもなり、普段は利用者や職員が腰掛けてくつろぐ事もできる。		
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	各部屋にトイレと洗面所が付いていて、利用しやすく、また清潔に保たれている。居室には本人が入居前から使っていた家具等も置かれて、落ち着いて過ごせる雰囲気となっている。		