

# 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	2791900042
法人名	医療法人・仁泉会
事業所名	グループホーム 花水木
訪問調査日	平成 21 年 7 月 29 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 5 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せん。  
 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2791900042
法人名	医療法人・仁泉会
事業所名	グループホーム 花水木
所在地	大東市寺川町5丁目19番18号 (電話) 072-869-3710

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7月29日	評価確定日	平成21年10月5日

## 【情報提供票より】(平成21年6月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成21年1月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤	15 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 16.4 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建て	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)	58,000 円	その他の経費(月額)	25,000 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(36ヶ月)	
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		1,500 円	

### (4) 利用者の概要( 6月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.9 歳	最低	69 歳	最高	101 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人・仁泉会 阪奈病院、仁泉会病院
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大阪平野の夜景を一望できる生駒山系の高台にある事業所は快適な住環境にマッチしたデザインになっている。今年度より経営が従来から運営を担っていた医療法人に完全に移管された事で、24時間体制の医療連携体制が強化され、家族には前にも増した安心感を与えている。施設長(管理者)を中心とした職員は常勤者が多数で安定した勤務体制であり、明るくきびきびした職員の動きを家族は高く評価している。その人らしく地域で暮らし続けられるよう、また地域から理解と協力を得られるように、今年から自治会との積極的な交流に取り組みを始めている。利用者や職員がそろうのウエアを着て行う、近隣の清掃ボランティア活動等の企画は、利用者への温かい思いと、より良い認知症介護を目指した取組姿勢が伝わってくる。

## 【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)
	より良い事業所運営を目指した改善課題を設定して全職員が協力して取り組み、成果を出している。今後は、取組む課題を明確に書式化し、1年後に反省できるよう、改善の精度を向上させる仕組みの導入が望まれる。
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)
	自己評価を含めたサービス評価の一連の流れについて管理者と職員が協力して行われている。今回のサービス評価でも職員の新たなき付きが取りあげられた自己評価となっている。
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回の頻度で開催されている。会議では事業所の地域交流についての話題が取り上げられ、地域代表との意見交換が行われている。事業所は全家族に会議の案内を送付して家族の出席を促している。地域代表メンバーとの日程調整を工夫して開催することが望ましい。
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)
	家族の来訪時に職員から詳しく本人の健康状態や暮らしぶりを報告すると共に、毎月発行の「花水木新聞」でも写真を多く取り入れた編集で事業所の様子を伝えている。新聞には利用者担当の職員からの家族宛の手紙も添えられている。
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)
	今年から自治会に加入する。従来より自治会のお祭りや運動会の見学をしているが、今年からは以前にも増して積極的に活動、参加を始めている。事業所のスローガンにも「地域の方との出会いを大切にしよう」を掲げて、職員への意識付けを図っている。一方、事業所の行事への地元民の招待活動もしており、気軽に地域の子供達が事業所に遊びに来るようにもなって来た。

## 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	「笑顔あふれる楽しい我が家」を理念とし、スローガンに「地域の方との出会いを大切にしよう」を掲げて、地域密着サービスとしての介護の心を表現している。		
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	職員はグループホームに求められている地域密着サービスを理解している。毎日の朝礼や申し送りでお互いが理念に沿った介護の実践が実現できているか確認する事を心がけている。		
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	今年度より自治会に加入する。当初より地域との交流を深めるようにしており、お祭り、運動会の見学、事業所行事への招待等、以前にも増して積極的に活動、参加を始めている。		
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	評価の一連の過程に職員が参加して取り組んでいる。改善課題を見つけ出し、改善に取り組むサイクルが機能して事業所運営に活かされている。書式でフォローする点が充分とはいえない。	○	全職員で取り組む改善課題を「改善計画シート」等を活用して取り組み課題や成果を記録して、次の改善につなげる仕組みの導入を期待したい。
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	運営推進会議は2ヶ月に1回定期的に開催され、地域自治会のメンバーが参加して地域との交流に関する情報交換がされている。利用者の家族にも往復ハガキで案内し、多数の出席が得られている。日程調整等で地域代表の出席が無い場合がある。	○	地域代表の出席が無い場合は家族会に切り替えるなど臨機応変に会議を活用しているが、地域の出席メンバーとの日程調整の工夫が望まれる。

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)
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	市の行政担当窓口には事業所の運営に関する相談、報告、連絡に心がけている。ケアマネ研究会等行政主催の会合には欠かさず顔を出すようにしている。		
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あわせた報告をしている	家族の来訪時には職員が詳しく本人の暮らしぶりを報告するようにしている。毎月発行するホーム便り「花木新聞」は写真を多く入れて利用者の様子が良くわかる編集になっている。担当職員からの家族へのメッセージも同時に送られている。		
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	運営推進会議の案内を往復ハガキで全家族に案内し、時々家族会に切り替えて家族の意見を聞いている。担当職員を決めて家族との連絡が徹底するように努めている。		
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	職員の異動が少なく家族の安心につながっている。担当職員を決めて利用者や家族との馴染みの関係を良好に維持するための工夫が感じられる。毎月の勤務編成等で職員が働きやすい職場となるような配慮がされている。		
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	法人主催の研修が計画的に実施されていると共に、職員は資格取得に意欲的に取り組んでいる。リーダー、サブリーダーやテーマ別の委員会を作って、職員が意欲と責任感を持てるような組織運営の工夫が見られる。		
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	市内のグループホームの責任者が協力して、お互いに発展を目指して交流会があり、職員による相互訪問や情報交換があり、積極的に参加している。参加した職員はスタッフ会議で報告して事業所運営の参考としている。		

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>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	本人及び家族と面談し、事業所の見学や昼食体験、体験入居のステップを経て、本人が新しい生活に馴染むことが出来るか確認して入居の段階に進んでいる。それまでの介護支援専門員やかかりつけ医の意見を参考にしながらフェイスシートを作成し介護に必要な情報把握を行っている。		
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	温かい愛情を態度示す、否定せず止めない、出来ることは手を出さず、を職員の介護の心として、利用者と職員がお互いに支え合って暮らしていく関係を目指している。		
<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	入居後は担当職員を決めて利用者や家族の思いや意向の把握にモレが無いようにしながら、他の職員の意見を取り入れながらチームワークでその人の暮らし方が意向に沿ったものになるように配慮している。		
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	スタッフ会議の中で全職員がその人のケアのあり方について意見を出し合うと同時に、家族やかかりつけ医の意見を参考にしながら介護計画書を作成して、家族に説明している。作成した計画書は定例のスタッフ会議でフォローしている。		
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	設定期間に応じた定期的な見直しだけでなく、毎月のスタッフ会議で利用者の状況を確認し、介護計画書をチェックしている。状況変化に応じて家族と相談して見直しを行っている。職員からの家族への相談と説明は徹底されている。		

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	特に医療支援面で、家族の事情や要請を考慮しながら入退院を含めて事業者が中心となって適切な対応している。事業所の柔軟な対応について家族は高く評価している。		
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	今年より経営母体も医療法人となり、医療に関する支援体制が強化され家族の大きな安心材料となっている。施設長(管理者)が看護師であり、さらに看護師を職員に新たに採用して医療支援体制を充実させてきている。		
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	利用者本人及び家族の要請を考慮して、重度化や終末期への対応の準備を進めている。家族の意向の把握、マニュアルの整備、職員による心構えの準備、医師との連携等の整備が進んできている。		
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	利用者の尊厳や誇りを傷つけないような声かけや誘導が行われている。データの記録やケース記録の表現にも個人に関する情報が漏れにくいように徹底されている。個人に関するファイルの保管等にも注意が行き届いている。		
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	職員は利用者個々のペースや暮らし方を尊重した支援をするように、職員間で相談しながら本人中心の支援を行っている。利用者の体調や気分を考慮しながら共同生活との兼ね合いを工夫している。		

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	利用者個々のADL状態に応じた調理や準備、後片付けへの参加を促しながら食事作りの一連の作業が行われている。職員も一緒に会話しながら楽しい食事風景が見られた。利用者は個々のペースで食事をしている。		
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	週に4日の入浴日を設定し、本人の希望を優先して、ゆっくりとした入浴が出来るように時間を調整するよう工夫している。気の合った利用者同士入浴も出来ている。介助する職員の性別にも配慮がされている。		
<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	職員は利用者個々の生活歴を把握しながら張り合いのある暮らしが出来るように、活力を引き出すような場面作りを工夫している。「園芸部」の設置やそろいのウェアを着ての近隣の清掃などの新しい取組を行っている。		
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	近隣への散歩や表門の清掃、庭で頂くおやつの間等、職員は利用者が外気に触れるように、またADLの低下を予防するために生活リハビリを中心に利用者への支援に努めている。		
<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	外門を施錠してユニットの玄関を開放して閉塞感が出ないようにしている。職員は鍵をかけない暮らしの大切さを良く理解した上で、安全な暮らしを実現するように努めている。		
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	夜間を想定した避難訓練、防火訓練を行うと共に、運営推進会議の場を利用して災害時の協力について話し合っている。職員は災害対策に関するテーマをスタッフ会議で話し合っている。		

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	カロリー計算された献立に基づいて調理が行われている。食事摂取量、水分補給は記録され健康管理に活用されている。また、嚥下能力に合わせた刻み食、とろみ食等の工夫も行われている。		
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	正面玄関前の駐車スペースが広く緑が多い環境にあり、落ち着いた外観である。内部も清掃が行き届き利用者、家族が喜んでいる。隅々まで家庭的に、居心地良く過ごすための職員の努力と配慮が感じられる。		
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	居室には本人の使い慣れた馴染みの物が置かれている。家族の訪問時には、利用者と写真を撮り、思い出として居室に貼るようになっている等、本人が落ち着いて過ごせる居室になるように職員が努めている。		