

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	大阪府指定第2770107320
法人名	社会福祉法人 天寿会
事業所名	グループホーム ファミリーハウス 美原
訪問調査日	平成 19 年 5 月 17 日
評価確定日	平成 19 年 6 月 8 日
評価機関名	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

【評価実施概要】

事業所番号	大阪府指定第2770107320
法人名	社会福祉法人 天寿会
事業所名	グループホーム ファミリーハウス 美原
所在地	〒587-0022 大阪府堺市美原区平尾1848-1 (電話) 072-362-8887

評価機関名	ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪府大阪府中央区常盤町2-1-8 親和ビル4階		
訪問調査日	平成19年5月16日	評価確定日	

【情報提供票より】(19年4月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 4 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	5 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 14.4

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての 階 ~ 1, 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	63,000 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	300 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(4月30日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名	
要介護1	5名	要介護2		5名		
要介護3	5名	要介護4		1名		
要介護5	2名	要支援2		0名		
年齢	平均	83.8歳	最低	72歳	最高	100歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	明治橋病院、青葉丘病院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>・事業主体は、介護老人福祉施設や介護老人保健施設を運営する、社会福祉法人 天寿会である。事業所の開設は、平成15年4月、「一日のスタートは明るい笑顔の挨拶から」を理念と掲げ、入居者が尊厳ある生活を営めるよう、地域社会の中で安心して暮らせるように支援することを基本にしながら、入居者と職員が笑顔で過ごせるホーム作りに取り組む実践がある。・地域密着型の施設として、「地域に愛される施設」を目指し、近隣住民や近隣福祉施設、学校との交流、レクリエーション、買い物、外食等々、地域の中で理解され、安心して過ごせる「地域の方と共に生きる支援」が運営者、管理者、職員が一体となった真摯な取り組む実践の姿がある。</p>

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>・前回の主な改善項目は、①確実な申し送り、情報伝達のための、サイン及び押し印。②出来るだけオムツをしなくて済む、排泄パターンの把握。③入居者が求めた場合は毎日でも入浴の支援。④小口現金の出納帳の家族の了承サイン又は印。の4点である。①については、サイン及び押し印の実施あり。②は、排泄チェック表で把握、オムツ使用ほぼ無し。③は、入居者の希望で毎日朝から夜間まで可能。④は、領収書のコピーで家族と確認、で全て改善された。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>・サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組む様になっている。また、外部評価の結果を踏まえて改善計画を作成し、自己評価や外部評価を運営推進会議等で公表して、メンバーからの協力や意見を聞く取り組みがある。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>・運営推進会議では、事業所のサービスの取り組みの内容、行事報告、事故報告、自己評価や外部評価の結果や内容の説明を行ない、参加メンバーからの質問、意見、要望等を受け、双方向的な会議となる様な配慮がある。</p>
	<p>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)</p> <p>・苦情相談窓口を設置して、担当職員を配置している。また、家族会や運営推進会議等で、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、年3回、施設発行の「ファミリー新聞」で、各種の情報を流して、運営に対する家族の意見、苦情、不安を受け止めた取り組みが成されている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>・事業所は孤立することなく、散策時には道路の空き缶などの収集をしたり、夏祭りのイベントには家族と共に参加したり、子供「110番の見守り隊」の腕章をつけて近隣を散歩、近隣の小学校の体験学習の受け入れ等々が実施され、地域との密なる連携の取組む姿がある。</p>

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	・「一日のスタートは明るい笑顔の挨拶から」の従来の理念からさらに、「地域に愛される施設作り」を目指し、住み慣れた地域で利用者や家族が安心した生活が送れる様な取り組みが成されている。	○	・今後は、地域密着型サービスの意義を職員全体で確認し、地域生活の継続支援と事業所と地域との関係強化を図る、事業所独自の理念を作り上げる取り組みが期待される。
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	・毎月の全体会議で、管理者と職員は理念にふれ、確認し合い具体的なケアについて意見の統一を図っている。		
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	・事業所は常に孤立することなく、散策時には道路の空き缶などを収集したり、夏祭りへのイベントへの家族同伴で参加したり、子供110番の「見守り隊」の腕章をつけての近隣の散歩、近隣の小学校の体験学習の受け入れも実施され、地域との交流が成されている。		
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	・サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、自己評価には職員全員で取り組み、外部評価の結果を踏まえて、改善計画が成されている。 ・外部評価の結果は、全職員に全体会議で報告され、サービスの質の向上に向けての改善に、具体案や検討の実践につなげる努力が成されている。		
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	・運営推進会議では、サービスの実際報告だけでなく、自己評価や外部評価の結果も報告し公表している。 ・事故報告・ヒヤリハット等も報告し、サービスの良い点、悪い点を話し合い、サービスの質の向上に取り組む姿勢がある。	○	・事前に次回のテーマを決めて意見の出やすい様に計画がなされることが求められる。当面は、5月に家族会からの提案があり、家族のボランティア活動(諸行事のお手伝い等)にどの様に取り組むかが検討課題として話し合われている。

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)
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	市の担当職員との交流は、運営推進会議の外は交流の機会が少ないので、今後は定期的に行き来する機会が求められる。	○	市の職員による、研修場所として事業所を活用(特に認知症研修等)してもらい、職員や利用者との交流が期待される。
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	・毎月ファミリー新聞や行事予定表を送る際に、利用者の近況報告や、預り金の残高と領収書の添付、病院の受診経過等を定期的に報告が成されている。		
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	・家族会や苦情相談窓口や運営推進会議等々で、常に家族の苦情や意見を言う機会を設けている。	○	・現在利用者・家族へのアンケートを検討中である。内容は、食事の味や質、その他事業所の運営に関する意見や不満を聞き、施設の運営に反映させる取り組みが期待される。
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	・「職員を大事に考えることはご利用者を大事にすること」と運営者の考えから、職員の異動に就いてはその時期や引継ぎの面で最善の努力をしている。	○	・施設内の管理者研修等で、職員の働きやすい職場作りや離職を少なくする為の勉強会の実施、職員一人ひとりの意見・不満・ストレスの改善や軽減の取り組みの計画があり、今後が期待される。
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	・運営者は人材育成を特に大切と考え、平成18年より、管理者研修や中堅職員の研修も計画し、法人内外の研修も受ける機会を確保する取り組みがある。		
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	・北グループの管理者会議に参加しており、他の施設の情報聞く機会がある。平成19年より、運営推進会議のメンバーとなり交流の場が広がった。グループ間の相互研修にも参加しているので他所の施設の良い所をどんどんとり入れて、サービスの質の向上の取り組みが成されている。		

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)
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	・何度か施設見学にきて頂き、馴染みの関係を作るように努めている。待機中にも行事に参加していただける様に連絡をしたり、陶芸レクやお花見を利用者と一緒に楽しんだり、お試してホームの入所も出来る事を家族に説明が成されている。		
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	・共に生活している家族と捉え、人生の先輩として尊敬の気持ちを持ち、お互いに手伝ったり、助け合ったりの支え合う関係を築いている。 ・お互いが協働しながら、和やかな生活が出来る様な場面作りが成されている。		
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	・ケース会議への参加や、出来るだけ本人の生活習慣、日常生活リズムを基本として、無理強いをしないで日々の自己決定や意思表示を大切に時間を過ごし方を検討した取り組みがある。 ・家族の面会時間や外泊や外出も自由と成っている。		
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	・職員は情報収集を行い、ケアマネが中心と成り意見を出し合い、家族の意見、利用者のそれぞれの意向をまとめ、本人の出来る事、出来ないことを見極め、本人がより良い暮らしが出来る工夫が成されている。		
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	・職員が情報を確認し、家族や本人の要望を取り入れつつ、期間が終了する前に見直し、状況が変化した際には、終了する前であっても検討見直しが成されている。 ・介護計画の遂行状況、効果などを評価すると共に、職員が記録する利用者の状況変化、家族・本人の要望に応じて見直しが行なわれている。		

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	・本人や家族の状況に応じて、通院や送迎等必要な支援は柔軟に対応して、個々の満足度を高める努力はなされているが、地域住民や利用者が求める地域密着型サービスの多機能性に就いては今後の課題として取り組む事が求められる。	○	・介護保険サービスの医療連携体制加算や自主サービスの各種のサービスの実施を計画して、利用者と家族が安心して暮らしていける支援の取り組みが期待される。
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	・事業所の協力医の他、利用前からのかかりつけ医の医療を受けられる様にされている。家族と協力して通院介助を行ったり、訪問診療に来てもらうケースもある。		
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	・日常の健康管理や急変時への対応は成されているが、重度化や終末期に向けての方針の共有の具体的な方針は確立されていないので今後の課題である。	○	・本人・家族等、かかりつけ医や看護師等と事業所が早期からの話し合いと、関係者全体の方針の統一を図り、重度化に伴う意思確認書の作成や、事業所が対応しうる最大のケアについての説明の取り組みが課題とされる。
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	・個人情報の取り扱いには特に注意し、会議やミーティング等で職員の意識向上を図ると共に、利用者の誇りやプライドを損ねない対応の徹底が成されている。		
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	・個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がなされている。起床時間や食事時間・入浴時間等も利用者の希望に沿った臨機応変な対応が成されている。		

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)
(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	・「食べる事は一番の楽しみ」と捉え、献立の希望を聞き、お誕生日には利用者の食べたいものを可能な限り用意している。盛り付け、配膳の準備や片付けも成されている。		
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	希望者は毎日でも入浴可能であり、夜間入浴も(夕食後)ある入浴を楽しむ為に、音楽や入浴剤も使用されている。		
(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	・子供が好きな方は「子供110番」の見回り、散歩が好きな方は空き缶やゴミを散歩しながら拾う、仕事がい方は玄関周りのお掃除、料理の得意な方は、味見、盛り付け、裁縫の得意な方は手作りの作品を等々一人ひとりの生活歴や能力により楽しんで頂く取り組みがある。	○	・これからも、誰かの役に立ちたい、仕事がしたいという思いを形にする取り組み、さらには、新しい体験(カラオケ、居酒屋、電車に乗る、パチンコ、等)をして頂く、取り組みが期待される。
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	・屋外に出かける機会は多くとっている。毎日の散歩のほか、買い物、ドライブ、大衆演劇鑑賞、外食会、等が企画され、実践されている。		
(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	・基本的には、10時から4時までは、タッチキーで自由にドアの開閉ができるが、新しい方が入所され不穏時には暗証キーで対応する場合もある。		
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回の避難訓練や、最寄の警察の協力を得て緊急時の対応が成されている。		

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)
(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	・ケアチェック表で、食べる量、栄養バランス、水分摂取量のチェックが成されている。		
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	・玄関には季節、季節で、その月にちなんだ利用者の作品が飾られ、広く明るい居間はゆったりとしたソファや机やイスが配置されている。各所に季節の花が生けられ、壁には入居者の絵や作品が飾られている。食堂には美味しいご飯の炊ける匂いがして、食欲をさそう工夫が成され、家庭的な季節感溢れる取り組みが成されている。		
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	・居室には、馴染みのタンス、写真、手工芸品、お仏壇、テレビ、生け花等が持ち込まれて、家庭的な雰囲気がある。		