

調査報告書

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	1
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>

訪問調査日 調査実施の時間	平成 19 年 8 月 22 日 開始 10 時 30 分 ~ 終了 15 時 30 分
訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム ハウゼン _____ (大阪府)
評価調査員の氏名	氏名 _____ 藤本 豊久 氏名 _____ 豊島 久美子
事業所側対応者	(株)メディ・エイド 職名 代表取締役 副施設長 管理者 氏名 _____ 八木和代 元谷美代子 梶谷佐由美 ヒアリングを行った職員数 (2)人

○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について記入します。

○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19年8月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2773301623
法人名	株式会社 メディ・エイド
事業所名	グループホーム ハウゼン
所在地	大阪市西成区南津守3-1-6 (電話)06-6655-5098

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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成19年8月22日	評価確定日	平成19年9月20日

【情報提供票より】(19年7月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成16年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16人	常勤	12人, 非常勤 4人, 常勤換算 13.9人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建ての	2 階 ~	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)	79,000 円	その他の経費(月額)	86,000 円
敷金	有(円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有
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(7月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	74 歳	最高	90 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医)竹本診療所 医)山本第三病院 医)南大阪病院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、この地域で50年の医療診療活動の歴史を持つ、医療法人竹本診療所である。ホームは、平成16年11月に開設された、地下鉄四つ橋線岸里駅から徒歩10分の阪神高速15号線に面し、近くに商店街やホームセンターや公園、娯楽施設等もあり、楽しみながらの日常的生活と暮らしが可能であり、従来の市民生活の継続性が確保されている。また、1階には、デイサービスが併設されている。ホームの理念は、「私たちは、自分自身の両親・祖父母に対するような愛情をもって、全ての利用者様にサービスを提供いたします。」また、「地域の皆様方との協力・連携を密にして、豊かな老後をお過ごしいただけますよう、生活全般をお支えする。」としている。これらの目標の具体化に向けて、運営者、管理者、職員が一体と成っての真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

【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)
	<p>前回は改善点として、①家族との交流を深める為、入居者の様子やホームの行事などを知らせる、「ホーム便り」の発行である。これに対しては、「ハウゼン便り作成委員会」が設置され、定期的に「ハウゼン便り」が発行されて、各種の行事予定や経過報告が成されている。</p>
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)
	<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)
	<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>
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)
	<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、家族の訪問時には、入居者の皆さんの生活全般についての報告が行われている。定期的に「ハウゼン便り」を作成して、各種の行事予定の案内、様々なサークル活動やイベント案内や実施状況が適時家族に届けられている。</p>
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)
重点項目④	<p>事業所は孤立することなく、地域のコミュニティホールでの「ふれあい喫茶」や連合町会主催の子供祭り、老人会への参加、商店街への買い物等々、また、事業所のイベント等にボランティアでの参加が成されている。これらにより、地域との密なる交流が実践されている。</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	ホームの理念の一つには、「地域の皆様方との協力・連携を密にして、豊かな老後をお過ごしいただけますよう、生活全般をお支えする。」としている。これは、地域密着型サービスの、「地域住民との交流の下で」の理念に沿った、事業所独自の理念として創り上げている。		
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	ホームの基本理念は、入社時のオリエンテーションや、各種の会議、研修会等で管理者と職員が共に学び、職場理念の共有に繋げる様な取り組みが成されている。また、「実務評価表」により、各自が理念・運営方針や目標を自己評価をして、目標と実践の結果を明確化する取り組みが実践されている。		
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、運営推進会議を窓口にして、連合町会の各種行事への参加や地域の各種の催事への参加、地域のボランティアとの協働作業、子供祭り、ふれあい喫茶、商店街への買い物等々による地元の人々との交流が積極的に成されている。	○	今後は、地域の奉仕活動のお手伝いとして、公園や溝の掃除、配食サービス等の取り組みが期待される。
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	外部評価の2ヶ月前より、全職員が評価項目を確認できる様に、掲示して、評価項目の確認とねらいを理解するようにしている。また、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、職員に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	運営推進会議は、平成18年10月に設置された。2ヶ月に1回実施されている。会議では、サービスの実施報告だけでなく、自己評価や外部評価の結果も報告し公表している。		

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	市の担当職員との交流は、運営推進会議の外は交流が少ないので今後交流の機会を増やす事が求められる。市担当者との係わりを持つ為に、介護保険の更新手続きの代行や家族に同行して情報を収集できる機会を持つ努力が成されている。	○	市の担当者との交流を深める取り組みを積極的に実施する事により、地域の情報やサービスの質を高める為の取り組みが期待される。
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	定期的に「ハウゼン便り」を発行して、その中で、各種の行事の予告や実施状況の報告がなされている。また、家族の訪問時には、日々の暮らしの様子、健康状態等が報告されている。金銭の使用済み領収書は家族に送られて確認されているが、金銭出納帳の残高確認としての家族の確認印又はサインが求められる。	○	今後は、金銭出納帳に家族の残高確認の印鑑又はサインが望まれる。
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	入居契約時には、苦情相談窓口や相談担当者の説明等が成されている。玄関入り口には、意見箱が設置されている。家族は、苦情や意見が言い出し難いということを理解して、できるだけ、職員側から意見を求める努力が成されている。		
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	管理者の、人間関係を継続し、人間関係を大切にしたい、相互の信頼関係を深める為の十分な話し合いが行なわれている。極力異動はせず、同じスタッフで入居者の対応が成されている。職員への個別面談や声掛けも実施されている。		
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	採用時には、新人教育を行ない、それぞれの段階に応じたフォローアップ研修を全職員が受講出来る様に配慮されている。内部研修は3ヶ月に1回実施されている。勉強会、各種の内外の研修会への参加が成されているが、今後は、研修の成果が現場に活かされる取り組みが求められる。	○	今後は、内外研修の講義内容が現場に活かされる取り組みが期待される。そして、内外研修には職員からの希望や意見が生かされる体制作りが期待される。
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	サービス向上を図るために、区単位の連絡会には積極的に参加している。事業所内での講習会も開催して、ホームの見学やサービスの実態を見てもらい、同業他社の率直な意見や交流の取り組みが実践されている。今後は、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な取り組みが求められる。	○	行政の地域担当者や運営推進会議を通じて、先進的な福祉施設や質の高いサービスを実践している、同業他社の人々との交流を深め、相互の訪問活動を通じて、交流がサービスの質を向上させる取り組みが期待される。

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)
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	ホームは、デイサービスが1階に併設されているので、ホームの事前の事業所の見学、家族との体験等本人や家族の不安を和らげ、雰囲気馴染める様に、人間関係作りが成されている。また、体験入所も可能である。		
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	ホームの理念にも、「自分自身の両親・祖父母に対するような愛情をもって、すべての利用者様にサービスを提供いたします。」とされ、「人生の先輩として人格を尊重した言葉使い、態度で接する」として、笑顔と和気藹々の家庭的な雰囲気の中で、入居者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
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	各階のカウンターに連絡帳を設置して、医者への往診、食事、苦情等が把握できる取り組みがある。また、本人や家族の言葉、行動を重視して、気づきを大切に、本人の生活習慣、日常の生活リズムを基本として、無理強いないで、自己決定や意思表示を大切に時間経過の過ごし方を検討し、心身の情報の把握が実践されている。		
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	センター方式の採用が成されている。健康管理表や週間サービス計画書により、職員は情報の収集を行い、ケアマネや本人、家族、職員がそれぞれの意見を出し合い、利用者本位の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	3ヶ月毎に、ケアプランの見直しが実施されている。また、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随時成されている。介護計画は、家族の意向を取り入れ、職員や関係者も参加して作成して、本人や家族のサインのある同意書も作成されている。		

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)
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	事業所では、介護保険サービスの「24時間健康管理・医療活用の強化」及び「医療連携体制加算」が実践されている。また、自主サービスの「特別外出の支援」、「移送サービス」、「外泊支援」等の支援が行なわれている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	入居時から、重度化や終末期のあり方を本人、家族、かかりつけ医等ケア関係者と話し合いを繰り返し、書面で説明し記録に残している。重度化や終末期に向けた対応がなされ、方針の統一が成されている。		
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	個人情報規程は玄関前に掲示している。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、入居者の誇りやプライドを損ねない対応が成されている。		
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成されている。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、週1回の日曜日には、入居者の希望のメニューを作り、入居者と職員と一緒に楽しみながらの食事作りが成されている。また、食事の準備や片付け、洗い物等は入居者と職員と一緒にこなしている。食中毒や食の安全の為に「クックチル」方式(真空調理法)の配食サービスを利用している。		
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	入居者の希望する時間帯の入浴に合わせた対応が成されている。通常は、職員の日勤時間帯であれば何時でも入浴が可能である。		
(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	気分や感情を大切に、過去の生活歴を活かした配慮が成されている。食器洗い、掃除、手芸、近くの商店街への買い物、散歩等々で支援が成されている。月1～2回は、1階の天然温泉にゆっくりつかってリフレッシュできる機会が作られている。		
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	雨天以外は毎日外出の機会があり、入居者の希望や職員の声かけによる買い物、散歩が実施されている。		
(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	日中は鍵をかけない配慮が成されている。また、居室にも鍵をかけないケアの取り組みが実践されている。		
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	年に2回は避難訓練が実施されている。災害マニュアルを設置している。地震や水害等の災害時における避難施設として近隣の施設の確保が成されている。		

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	「健康管理表」及び「週間サービス計画書」にもとずき、食べる量や水分量の測定は把握されており、一人ひとりの状態に応じた支援が成されている。		
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	玄関入り口には、草花や手芸品、ベンチ等が配置され、廊下の壁には、美術品を思わせる、職員の四季を表現した「キルト作品」が壁を飾り、食堂には、入居者が書いた、「自画像や書」も飾られている。不快な音や光に対しても、入居者の五感を配慮して、入居者の季節感や生活感を考慮した家庭的な雰囲気を作る取り組みの姿がみられる。		
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、馴染みのダンス、写真、手工芸品、お仏壇等々が持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。また、各ユニットには、3部屋にトイレ及び洗面所があり、本人の自立支援が工夫されている。		