

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>	<b>11</b>
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
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>	<b>2</b>
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
<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>	<b>6</b>
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
<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>11</b>
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>30</b>

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
訪問調査日	平成 20 年 6 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 23 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

**○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20年6月25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	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2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年6月19日	評価確定日	平成20年7月23日

## 【情報提供票より】(20年5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 14.6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)	41,000 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(5月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	75 歳	最高	97 歳

### (5)協力医療機関

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

## 【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、地下鉄四つ橋線岸里駅から徒歩10分の阪神高速15号線に面した地に開設された。近くに商店街、ホームセンター、公園、娯楽施設等がある。3階建の建物の、2、3階がグループホーム(2ユニット)で、1階にはデイサービスが併設されている。職員と利用者の会話は多く、利用者のペースに合わせた支援を行っている。ホームで医療処置を受けながら生活できる体制も整えている。運営者、管理者、職員は、「自分自身の両親・祖父母に対するような愛情をもって」「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ただけですよう、生活全般をお支えする」を理念にサービス向上に努めている。

## 【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)
	前回の改善課題は、①地域の奉仕活動参加 ②市の担当者との交流 ③金銭出納帳に家族確認印 ④内外研修の現場への活用 ⑤同業他社の人々との交流、であった。①は公園の花の水遣り ③確認印取得 ④外部研修の活用(ただし、内部研修の報告書は不十分) ⑤区と同業他社とネットワーク作り、により改善したが、②④はより一層取り組むべき課題として残された。
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)
	今回の自己評価に際し、自己評価の意義や活用方法を管理者が職員全員に伝えた上で、ユニット毎に主任と職員が意見を出し合い自己評価に取り組んだ。最終的にそれを管理者が集約し纏めた。
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、参加メンバーから質問、意見、要望、助言等を受け、双方向的な会議となる様に配慮している。公園の花の植え替え輪番制水遣り参加はこの会議で実現した。
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)
	家族へホーム便り「ハウゼン便り」を送付し、連絡事項や利用者の暮らしぶり、健康状態を、金銭管理等個々の状況は、家族来訪の際や電話、手紙等で報告している。意見箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議、家族会等において、家族の意見、苦情、不安を聞く機会を設けている。家族の意見等は、会議等で検討し、運営に反映している。
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)
	連合町会主催の各種行事(子供祭り、餅つき、ふれあい喫茶)に参加し、商店街で買い物をする事により、地域の人々と交流している。地域の奉仕活動(公園の花の植え替え輪番制)に加わり、水遣りを分担している。事業所の行事には、ボランティアや地域の人々が参加して、交流を深めている。

## 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	1	○地域密着型サービスとしての理念	理念に、「自分自身の両親・祖父母に対するような愛情をもって」「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」とある。地域密着型サービスの役割を職員全員で確認し、事業所独自の理念を創り上げている。		
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	管理者は、新人研修、各種会議、研修会等でホームの理念を職員に伝え、日々の生活の場面で、理念の実践を確認している。職員各自、「自己評価表」を作成することにより、理念・運営方針・目標の具体化の状況を把握し、改善へのステップとしている。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい	運営推進会議を窓口として、連合町会主催の各種行事(子供祭り、餅つき、ふれあい喫茶)に参加している。また、商店街へ買い物に出かけ地元の人々と交流している。地域の奉仕活動の一環として、公園の花の植え替え輪番制の水遣りに参加している。		
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	前年度の外部評価結果は会議・運営推進会議で報告し、サービス改善に取り組んだ。今年度の自己評価では、その意義や活用方法を管理者が全職員に会議で伝えた上で、ユニット毎に主任と職員が自己評価に取り組んだ。それを管理者が集約し、最終的に纏めた。		
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、介護サービス状況や行事の報告のほか、自己評価・外部評価結果を報告し、改善策について相談している。公園の花の植え替え輪番制水遣り参加はこの会議で実現した。出席者から意見や助言を貰える双方向的な会議となっている。		

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)
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。市担当者との関わりを持つ為に、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をしている。	○	市や区の担当者と積極的に交流する事により、地域の情報入手やサービスの質向上が期待できる。市や区への相談・報告の機会を増やすとともに、市が派遣する「介護相談員」を受け入れて、サービス向上に役立てることも一つの方法である。
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	家族へホーム便り「ハウゼン便り」を送付し、連絡事項や利用者の暮らしぶりを、健康状態等個々の状況は家族来訪の際や電話、手紙で報告している。金銭管理を支援している場合は金銭出納帳コピーと領収書を家族に送付し、家族から内容確認の署名捺印を貰っている。		
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	意見箱、苦情相談受付窓口、運営推進会議、家族会等で、家族の意見、不満、苦情を聞いている。家族は、苦情や意見を言い出し難いということを理解して、職員側から意見を求める努力をしている。家族の意見等は、会議等で検討され運営に反映している。		
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	利用者と職員の馴染みの関係づくりを重視し、極力、職員の異動をしないよう、配慮している。配置異動や離職の原因となる要因について話し合い、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を行っている。		
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	新人研修の後、段階に応じた内部研修(3ヶ月に1回)・外部研修を履修する。外部研修の受講者は報告書を提出した上、受講できなかった職員のために報告会で内容を報告する。外部研修の報告書が整備されているのに対し、内部研修の報告書の整備が不十分である。	○	今後は、内部研修についても、報告書を整備し、講義内容を現場に活かせるように取り組むことが期待される。
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	市内のグループホームネットワークへの参加を契機に、西成区の11ヶ所のグループホームと共にネットワークを立ち上げ、月1回、ホーム見学会を開催している。同業他社の職員との交流や施設の相互訪問により、サービス向上や職員育成に役立つ数々のヒントを得ている。		

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	デイサービスが1階に併設されているので、デイサービスを先ず体験してサービスの場に慣れて貰っている。ホームの事前の見学では、本人や家族の不安を和らげ、ホームの雰囲気や他の利用者、職員に馴染めるように配慮している。空室がある場合は、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	職員は、掃除や料理など出来ることを利用者にして貰い、共同生活者として、一人の人間として尊重できる関係作りに努めている。人生の先輩として人格を尊重した言葉使い、態度で、和気藹々の家庭的な雰囲気の中で、利用者から学んだり、支え合う良い関係を築いている。		
<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	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向は、本人との日常の会話や家族との話し合いで把握している。本人の思いや意向は連絡帳に書き留めておいて、職員間の話し合いで対応を検討している。		
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	アセスメント、モニタリングをより正確にするため、各利用者の担当職員を決めている。介護計画作成に際して、ケアプラン会議を開催し、専門家の意見だけでなく、本人や家族の意見も十分取り入れて、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、介護計画の見直しを実施している。また、利用者の状況の変化や家族の要望があった場合は随時、ケアプラン会議を開催し、本人、家族、必要な関係者と話し合い、新たな介護計画を作成している。		

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>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	医療連携体制を活かして通院や入院を極力回避し、ホームで医療処置を受けながら生活できるよう体制を整えている。利用者、家族の要望があれば重度化した場合や終末期の対応もしている。必要に応じて特別外出の支援・移送サービスも提供している。		
<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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続を支援している。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について、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。看取りに関する指針を定め、重度化や終末期に向けた支援の体制を整えている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人情報規程は各フロアに掲示している。個人情報の取り扱いには注意し、記録を他者が閲覧できないよう管理している。会議や研修会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よう、人格を尊重した言葉かけや態度で接するよう指導している。		
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	一人ひとりの生活習慣や希望やペースにそえる様に配慮している。起床時間、食事時間、入浴時間等も利用者の希望にそって臨機応変に対応している。		

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>(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	「食べる事は一番の楽しみ」と捉え、毎週日曜日には、利用者の希望のメニューを作り、利用者と職員が食事作りから後片付けまでを一緒に楽しんでいる。平日は、ご飯と味噌汁を施設で作り、おかずは配食サービスを導入している。		
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	利用者の希望する時間帯での入浴や、毎日入浴など、利用者の希望どおりに対応している。入浴介助者は、利用者の羞恥心、恐怖心、負担感などに配慮している。		
<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	それぞれの生活歴を配慮し、食器洗い、掃除、手芸、買い物、散歩等、閉じこもらない生活を実践できるよう支援している。公園の花の植え替え輪番制の水遣りも気晴らしになっている。		
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	散歩、量販店での買物や花屋コーナーでの花観察、ペットコーナーでのペット観察などが、外出の楽しみである。雨天以外は毎日外出の機会をもち、利用者の希望や職員の声かけによって、買い物や散歩をしている。		
<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	自由な暮らしを支え、心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけていない。また、居室及びフロア入口にも鍵をかけないケアを実践している。		
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	消防署立会いの下、利用者も参加し、年に2回火災訓練を実施している。他に、自主訓練として職員で避難誘導コースや連絡網の確認を行っている。地域の方々との災害時協力体制はまだ出来ていない。	○	区が指定する災害時の避難場所はホームから遠い。近隣の避難場所を確保するとともに、地域連携マニュアルを作成し、地域の方々との災害時協力体制の構築に着手する予定である。

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	摂食量や水分量は記録し、バランスの良い食事を摂れるよう務めている。一人ひとりの好みや苦手なものを知り、生活習慣や健康状態を観察しながら、食事形態にも工夫するなど、暮らし全体を通じて食欲を促すように、状態に応じた支援をしている。		
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	玄関先には季節の草花・木を植え、廊下壁には職員手製の大きな「キルト作品」が温かい雰囲気を醸し出し、食堂・居間には利用者が書いた絵や書、手製のカレンダーを飾っている。利用者の季節感や生活感を配慮し家庭的な雰囲気となるよう工夫している。		
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	居室には、使い慣れた家具や生活用品、写真、手工芸品、仏壇等が自宅から持ち込まれて、家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性を確保している。また、各ユニット3部屋にトイレを備え、自立を支援している。		