

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	2773801267
法人名	医療法人昌円会
事業所名	医療法人昌円会 グループホーム華はびきの
訪問調査日	平成 21 年 10 月 7 日
評価確定日	平成 21 年 11 月 18 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	2773801267
法人名	医療法人昌円会
事業所名	医療法人昌円会 グループホーム華はびきの
所在地	大阪府羽曳野市島泉8丁目5番19号 (電話) 072-955-8800

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10月7日	評価確定日	平成21年11月18日

【情報提供票より】(21年9月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 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	23 人	常勤	17人, 非常勤 6人, 常勤換算 20,16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)	50,000 円	その他の経費(月額)	50,000 円	
敷 金	有(200,000 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円)	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(9月25日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	13 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.7 歳	最低	77 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人昌円会高村病院、芝池歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近鉄南大阪線高鷲駅より徒歩10分、幹線道路と交差した道路を少し入った角地にあり、田んぼや空地が多く、近くには雄略天皇陵や綾南の森公園がある。新築3階建てで1階にデイサービス、別棟に小規模多機能ホームを併設している。母体の医療法人代表者は地元で昭和55年から開院して医療と介護の連携を図り、高齢者が地域で安心して暮らせるよう幅広く介護事業を展開する中で平成17年11月に2ユニットのグループホームを開設した。ホーム長及び管理者・職員は地域密着型サービスの役割を理解して、市と積極的に連携してサービスの向上に取り組んでいる。2ユニットで兼務するシフトを組みゆつりのある人員配置で質の高いサービスが提供されている。

【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>前回の改善課題は、2~3階にあるホームに出入りするエレベーターはキーの操作が必要で利用者が自由に外出しにくい状況にあり、前向きな検討が期待された。鍵をかけることの弊害は充分理解しているが、隣接する道路事情から、安全を優先した対応となっている。</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>管理者は評価を実施する意義を職員に伝えて、前回の評価の結果を踏まえ、自己評価について話し合い管理者が取り纏めた。自己評価を活かして業務を見直し改善に繋げている。評価は法人内事業所の全体会議で検討している。</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>運営推進会議は市高年介護課、地域包括支援センター、市介護相談員、民生委員、利用者、家族が出席して2ヶ月に1回開催している。ホームの現状や行事の報告と予定、問題点や疑問について、市高年介護課から説明を受けて、活発な意見交換が行われている。議事録は市のホームページで公開されている。</p>
重点項目③	<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>運営推進会議や3ヶ月に1回開催される家族会で意見や要望を聞いて記録し、職員会議で話し合い運営に反映させている。介護相談員を受け入れている。利用料は現金払いをお願いして、家族の来訪時に利用者の状態や預り金の報告をし、利用者の様子を掲載した「華だより」を発行し、随時電話でも連絡している。</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>デイサービスと合同の夏祭りに地域住民を招き、近所の清掃活動に参加して交流に努めている。小学生や保育園児、ボランティアが来訪し、公民館の行事に出かけている。事業所敷地を囲むフェンスに掲示板を設置し、ホームの行事などの写真や委託事業の家族介護教室の予定表を掲示している。</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	「華やかな笑顔でつなぐ心と心、地域と歩む華はびきの」を、ホーム独自の地域密着型サービスを表現した理念として掲げている。		
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	理念は各ユニットのエレベーターホール、事務所内に掲示し、ケアの理念とともに毎日朝礼で唱和して全職員で共有し、日々の業務での徹底を図っている。		
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	事業所の夏祭りに地域住民を招き、近所の清掃活動に参加して交流に努めている。小学生や保育園児達、ボランティアが来訪し、公民館の行事に出かけている。事業所敷地を囲むフェンスに掲示板を設置し行事写真や委託事業の家族介護教室の予定を掲示している。		
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	管理者は評価を実施する意義を職員に伝えて、前回の結果を踏まえ、自己評価について話し合い管理者が取り纏めた。自己評価を活かして業務を見直し改善に繋がっている。外部評価及び自己評価は事業所の全体会議でも検討している。		
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	市高年介護課、地域包括支援センター、市介護相談員、民生委員、利用者、家族が出席して2ヶ月に1回開催している。現状報告と問題点や疑問について活発な意見交換が行われている。運営推進会議の議事録は市のホームページで公開されている。		

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)
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	市高年介護課を頻繁に訪れて報告や相談をしている。委託事業の家族介護者教室を年3回開催している。市の介護相談員を月1回受け入れている。		
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	利用料は現金支払をお願いして、家族の来訪時に利用者の状態報告や預り金の確認をして貰っている。職員紹介や行事の写真、行事予定などを掲載した「華だより」を定期的に発行している。随時電話でも連絡している。		
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	運営推進会議や3ヶ月に1回の家族会で意見や要望を聞いて記録し、職員会議で話し合い運営に反映させている。介護相談員を受け入れて利用者の希望に配慮するよう努めている。		
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	職場の環境、職員の待遇、余裕のある人員配置により職員の離職や異動は殆どない。運営者は職員の相談や要望に柔軟に対応している。新入職員は時間をかけて利用者との良好な関係を持てるよう指導している。		
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	内部研修は年間計画を立て法人内合同の研修を実施し、外部研修は介護関連講習や資格取得講座を受講する支援をしている。受講報告書を作成し職員が閲覧して共有している。研修報告書は資料と共に個人別にファイルして職員のレベラップに役立てている。		
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	毎月開催する市のグループホーム部会(7ヶ所)に参加している。独自に近隣の事業者と交流会を開いて勉強会や情報交換をしている。各事業所が抱える課題について話し合い、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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 本人が安心して、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	入居希望者宅に何度も出向いて利用者の状態や要望を聞いている。併設のデイサービスを利用したりホームを見学して貰うなどして、利用者や家族の安心と納得が得られるよう相談しながら、サービスを利用するようにしている。		
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	家庭生活の延長を心がけた雰囲気の中で、日々に暮らす家族のように教えて貰う場面をつくり、感謝の言葉を伝えて利用者との信頼関係を築いている。		
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	フェイスシートや利用者や家族から暮らし方の情報を得て全職員が共有し、日々のかかわりの中で声かけをしながら意向の把握に努めている。困難な場合は利用者の視点に立って対応している。		
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	アセスメントシートや利用者や家族からの情報をもとに、課題や要望を聞いてサービス担当者会議で協議して介護計画を作成している。介護計画は家族に説明して確認を得ている。		
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	ケアカンファレンスを行い、3ヶ月に1回の見直しを原則としているが、期間に拘らず状態の変化に応じて見直しをして、利用者や家族の希望や医師の意見を取り入れた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	急な通院介助や利用者の希望する外出先の送迎など家族と相談しながら、出来る限り柔軟な支援を心がけている。		
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	毎週、定期的に提携医療機関から内科の往診や歯科の往診がある。利用者の以前からの医療機関の継続受診は家族の同行を原則として受診を支援している。		
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	利用時に重要事項説明書により状態の変化が生じた場合は家族と話し合い、医師の意見も取り入れて可能な限り対応するようにしている。終末期に向けた事業所の方針を家族と共有したことを文書化するまでには至っていない。	○	「重度化」のガイドラインを定め、利用者、家族、職員、かかりつけ医と方針を統一して共有し、「重度化した場合の対応に係る指針」を作成して、時期を選んで利用者、家族に説明し同意を得ておくことが望まれる。
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	利用者の誇りやプライバシーを損ねることがないように、声かけや接遇について全職員に周知徹底をしている。個人情報書類は厳重に保管し、慎重な取り扱いをしている。		
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	ケア記録を全職員が把握し、利用者の健康状態に応じてその人らしいペースで、食事や入浴、娯楽など希望を聞きながら気持ち良く過せるように支援している。		

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)
(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	法人の管理栄養士の献立により食材業者から配送された食材で、各ユニットで利用者に来ることで手伝って貰い調理している。職員は一緒に食卓について介助しながら和やかに食事をしている。外食や月1回の駅弁や会席、お八つの日などの楽しみを用意している。		
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	バイタルチェックを行い体調を確認して週3回を目途に希望の時間帯に入浴をして貰っている。レモンや入浴剤を使い入浴を楽しむ工夫をしている。利用者の状態により足湯や1階デイサービスの風呂も利用している。		
(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	利用者の興味のあることを把握し、新聞取りや食事の盛り付けの手伝いなどの出来ることをする張り合いや、習字、手工芸、デコパージュ、カラオケなどの楽しみごとで日々を過せる支援をしている。		
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	近くの公園への散歩や途中で図書館に立ち寄り、車で神社やお寺へのドライブを楽しみ、ファミリーレストランや回転寿司の外食、100円ショップの買物にも出かけている。年1回遠足に行っている。		
(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	鍵をかけることの弊害は充分理解しているが、隣地に田んぼや駐車場があり、1階にデイサービス、隣接して小規模多機能ホームを併設しているので車の出入りがあり安全を考慮すればエレベーターをテンキーでロックするのは止むを得ない。		
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	防災マニュアルを整備して、消防署の指導で年2回、デイサービスと合同で、利用者も参加して消火訓練や避難訓練を実施している。災害時の避難協力を運営推進会議で地域に要請しているが、体制ができあがるまでには至っていない。	○	夜間の災害等を考慮すれば、職員のみによる避難誘導だけでは限界があると思われる。利用者の安全と家族の安心を得るために、災害時における地域からの応援体制の確保が望まれる。運営推進会議での協議の進展を期待したい。

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	食事や水分の摂取量を記録して不足のないように気をつけ、食事の形態や水分にとろみをつけるなどで個別に利用者の状態に応じた工夫をしている。栄養バランスは法人の管理栄養士により管理されている。		
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	全館バリアフリーでゆったりと広い。食堂兼居間は窓が大きくて明るい。食卓を3つそれぞれ工夫して配置し、テレビを見る位置にソファを置いて寛げる。廊下の壁に額縁入りの絵を飾り、トイレと分かるようにドア一面に飾りを付けている。利用者の習字や作品を飾っている。		
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	居室は凝った手作りの四角い表札をかけて、利用者と一緒に作った小さな飾り物を掲げている。ベッドや整理タンスが備え付けられ、使い慣れた日用品を持ち込み写真や小物を飾り居心地よく過ごせるようにしている。		