

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	2774001644
法人名	医療法人 全心会
事業所名	東豊中グループホームひかりの家
訪問調査日	平成20年4月16日
評価確定日	平成20年5月21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	2774001644
法人名	医療法人 全心会
事業所名	東豊中グループホームひかりの家
所在地	豊中市東豊中2丁目2番22号 (電話) 06-6840-2333

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20年4月16日	評価確定日	平成20年5月21日

【情報提供票より】20年3月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	12 人
職員数	21 人	常勤 10 人, 非常勤 11 人, 常勤換算	10,24人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り
	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)	150,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷金	有(円)	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(2,000,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(5年)	
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	1,000 円		

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	10 名	男性	1 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	0 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	69 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人全心会 豊中ひかり病院 伊藤歯科医院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

いつでも気軽に相談できる「コンビニ病院」を目指すひかり病院グループが、都市近郊の高級住宅地に邸宅を改装し、閑静な環境の下で、1階が認知症対応デイサービスと併設され、2・3階で2ユニットを運営している。運営母体は各地で病院や介護施設も運営されているが、事業所の近くにグループの病院もある。居室は広く、共用空間も開放感のある吹き抜け、中庭、陽だまり一杯のウッド素材のテラス、そこから眺められる緑豊かで四季の色とりどりの花々が咲くガーデン、とりわけ運営者の熱い思いをこめたリビングのソファ等は豪華で、そのなかで最近、就任された管理者と一緒に全職員がアットホームなケアを実践されている。

【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)
	前回評価で指摘されていた定期的な介護計画の見直しは、毎月モニタリングを実施し、3ヶ月に一回の介護計画の見直しがされている。また利用者の地域での生活支援の周辺施設との協働は、定期的な幼稚園の見学を受け入れ改善されている。新管理者の下で市がスタートしたセフティーネットへの参加、および近隣自治会との交流も近々計画されている。
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)
	管理者と計画作成者で相談され記入されている。一部の職員に記入されたものを見てもらっているが、全職員で時間をかけて取り組まれ、その過程の中で気づきを大切にし、課題を検討することを期待したい。
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)
	去年は3月と10月に実施され、利用者、家族、市担当者、地域包括支援センターの職員、民生委員等が参加され、議事録に内容が記載されている。また会議の中で要望、助言も記録されこれらを参考にして課題の改善に務めている。近々、新しく就任された管理者の下で開催が予定されている。
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)
	苦情窓口が明確に表示されている。家族の訪問は頻繁であり、職員も意見、苦情をできるだけ聴くようにつとめて行なわれているが、系統だった記録「クレーム報告書」が管理者の努力で作成されたばかりで今後の活用、実践を期待したい。
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)
	近隣の幼稚園との交流があり、利用者の居室には園児が折った折り紙が宝物のように飾られている。近隣の祭りへの参加や近隣への買い物なども実践されている。近々自治会との交流が計画されている。

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)
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	法人の理念は毎朝唱和され、事業所の理念はふれあい、助け合い、尊敬しあいと謳った「三あい」を独自の理念として玄関に大きく表示されている。ただ地域密着型サービスとしての理念が新しく作られていない。	○	新たに就任された管理者の下で今一度、何故地域密着型サービスが大切かを全職員で話し合い、その意義を確認して、地域との関係強化を謳った事業所独自の理念に作り変えていかれることを期待したい。
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	管理者および職員は理念を毎朝唱和され、日々の活動、又会議の中で確認しあっている。		
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	散歩、買い物の際は、近隣の方たちには挨拶をかけ、近くの幼稚園とは見学を喜びとして交流されている。近くのボランティアの団体とも交流されている。近々、自治会との交流を計画されている。また市が企画したセフティーネットへの参画も計画している。		
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	一連の評価の意義を管理者、計画作成者は理解されているが年一回の自己評価票は全職員で取り組まれているいない。	○	全職員に自己評価票を明示し、時間をかけてお互いが評価の理解と課題を意識し、気づきや課題の改善に取り組まれることを期待したい。
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	利用者、家族、市職員、地域包括支援センターの職員、民生委員等が参加され、単なる活動報告だけに終わらず、意見、要望、助言を聴いて会議録が整備され、課題を検討されている。		

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	常時、市職員とは連絡とり、報告や課題の相談を話し合っている。		
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	毎月、担当者を決め、報告書「ひかりの家」で利用者の現状を写真等を添付し郵送している。家族の訪問も結構多く、その時を生かした話し合いも実践している。		
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	苦情窓口は明示されている。家族の意見、苦情があったとき、事業所は対応しているが、系統だった記録も実施されていない。	○	最近、管理者が交代され、「クレーム報告書」を作り上げたが、意見や苦情を事業所の改善への宝としてその報告書に記録され、チームで発生要因を探り、課題を検討し、質の向上を目指されることを期待したい。
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	ユニット間の職員移動は出来るだけ少なくし、移動があっても2ユニット合同のイベントを多くしており、馴染みを大切にしている。退職も出来るだけ少なくする配慮がされている。		
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	社外研修は積極的に呼びかけ参加されている。資格取得も資金のサポート制度が確立されている。内部研修として新人の年間研修計画と実行がされていない。	○	新人に対し、仕事を通じて先輩の教育が実施されているが、年間計画をもとに内部研修が実行されることを期待したい。
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	市主催の地域密着型部会には積極的に参加し、同業者とも交流されている。また同業者への見学も実行されている。		

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	フェイスシートに過去の履歴等に時間をかけて、克明に記入されている。入所前の訪問や1週間の体験入所も家族と相談しながら実行し、馴染み作りを大切にしている。		
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	素敵な環境の下で、一人ひとりの不安や楽しみを見守りながら過ごしあい、寄り添い、利用者から学んだりして共に支えあい、ゆったりした生活を共有されている。		
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	利用者同士の会話のなかや喜怒哀楽を見守るなかで、職員は一人ひとりの思いや希望を把握するよう努めている。また家族から過去の履歴を把握するよう常に努めている。		
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	毎月モニタリングした状況をチーム会議で共有し、家族や時にはかかりつけ医とも相談しながらケアチェック項目を参照して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	月1回、モニタリングをして状況変化に対応している。3ヶ月に1回は介護計画の見直しを実施し、見直しが必要な利用者は新たな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	家族の宿泊は利用者の居室が広く対応出来ている。また届けを条件に外泊も柔軟に対応されている。特別な外出、通院も移送支援を柔軟に実践されている。		
も					
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	近くにグループの病院があり毎月往診されている。また昔からのかかりつけ医の受診も家族の協力により対応している。歯科医師の往診も受診出来る様になっている。		
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	重度化における事業所の指針を文書化し家族に契約時に説明されている。また家族とくり返し話し合いが持たれている。		
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	個人情報保護法の研修会が開催されている。言葉使い等に気をつけ利用者のプライバシーに配慮するよう日常話し確認しあっている。		
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	集団生活とのバランスを考慮しながら、利用者のペースも尊重し、日々変化する一人ひとりの思いを大切に支援されている。		

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)
(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	テーブル拭き、盛り付け、あと片付け、皿洗い等職員と一緒にやって行なわれている。利用者の仏壇のお供えにも支援されている。食事は職員と一緒に楽しくされており、利用者の好みも定期的に行なう食事パーティーなどで支援されている。		
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	旧邸宅を改良した広い浴場で2階は檜作り、3階は洋式とデラックスである。通常週3回だが時間、回数は利用者の希望に柔軟に対応している。		
(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	職員は昔とった杵柄等過去の履歴を把握し、共有している。居室に飾っている昔作製の芸術的な貼り絵の傑作、毎日新聞を隅々まで読む方、お掃除の好きな方等楽しみや役割を大切にして支援されている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	常日頃、近隣にある大きな池や公園への散歩をし、特に春は見事な桜並木を利用者は楽しみにしている。定期的な行事として近郊の神戸等にも日帰りの外出を実施されている。		
(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	エレベーターは施錠されているが1階は開放されている。素敵なテラスは見守りながら窓を開けてくつろぎの支援をしている。		
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	非常災害に備えて、定期的に消防署の協力を得て非難訓練を実施し、また事業所内でも避難誘導の訓練を実施されている。近く自治会との協力への交流を計画されている。		

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)
(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	一日のカロリーも計算された、バランスのよい食材を仕入れ、美味しく料理されている。水分も一日の目標を管理をされ確保されている。		
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	広い邸宅風玄関、色とりどりの花々、大きな居間には昨年運営者の熱い思いでソファ、椅子やカーテンが取り替えられ、ゴージャスな雰囲気で見事に配置され、利用者がゆったりと時間を過ごすことが出来るよう工夫されている。またナチュラルな素敵なテラスが気持ちを豊かにしている。		
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	使い慣れた家具や好みのもの、亡き配偶者の写真や仏壇、利用者が過去に作った見事な貼り絵、パズル等、利用者、家族が相談しながら、また職員の手伝いが一緒になって、生きる力の支援と安心して暮らせる居室づくりが実践されている。		