

1. 外部評価結果報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2970900508
法人名	有限会社 京阪奈総合保険事務所
事業所名	グループホーム ロイヤルケア24
所在地	奈良県生駒市桜ヶ丘3番57号 (電話)0743-74-9924
評価機関名	特定非営利活動法人 なら高齢者・障害者権利擁護ネットワーク
所在地	奈良市内侍原町8番地 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成20年2月14日

【情報提供票より】(H20年 2月 6日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	7 人	常勤	5 人, 非常勤 2人, 常勤換算 6 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	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/無	
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	1ヶ月	円

(4)利用者の概要 (2月6日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	8 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低	58 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	山上内科医院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「向こう三軒両隣の人情介護」をモットーとしており、自宅に居るような気楽な雰囲気の中で過ごしていただける施設を目指している。散歩のできる庭園、野菜づくりが楽しめる菜園もあり、多目的ホールでは、さくら祭、運動会、もちつき大会等を催し、地域の方々や利用者の家族と共に楽しんでいただける計画も立てている。また、民間では普及していないAED(自動体外式除細動器)を設置して利用者の緊急時に備えている。空気清浄機等も設置し衛生面も配慮されている。他にデイサービス、介護タクシー、訪問介護等のサービスも行っている。

【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)
	前回評価の改善課題の内2点、「ホーム便り」の毎月発行と、入り口が分りにくいという指摘に対しては、大きな看板を設置して入り口が分かり易いように改善されていた。本人の生活歴や生きがい、趣味等を聴き取り介護計画にいかしてほしい点と、地域に密着した活動の推進は、引き続き改善課題としていただきたい。
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、職員共に評価の意義は理解できているが、日常の業務が多忙なため自己評価票作成にやや不十分な点があった。職員全体で評価を行い、自ら改善点に気づき、サービスの改善につなげることが望まれる。
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)
	自治会に加入し、市町村担当者にも働きかけ、運営推進会議を今年3月に開く予定である。利用者の家族も加え、2ヶ月に1回程度の開催を目標に、外部評価の結果等も課題にして、積極的な討議をしていただくことが期待される。
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)
	家族の来訪時には、意見、苦情等に耳を傾け、利用者の状況を報告するように努めている。訪問の少ない家族にも、毎月請求書と共に「ホーム便り」を届けている。また、家族との連絡ノートを作成し、月末に職員全員で行う研修会等で対応を検討し、サービスの向上につなげている。
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)
	お花見や、清掃等の地域の行事に参加している。地域との交流を深めるために、ホームの所有する広い多目的ホールを活用し、各種行事を開催する計画を立てている。

2. 外部評価結果報告書

(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	○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	「向こう三軒両隣の人情介護」を理念として掲げ、利用者がホームで、その人らしく、家庭に居た時と同じように過ごしていけるよう支援している。		
	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	月末に社内研修会を行い、利用者の対応の仕方等を話し合い、理念を共有し実践している。		
	3	○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	地域の行事(お花見、清掃等)に参加している。地域との交流を深めるために、多目的ホールを活用し、各種行事を行う計画を立てている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	4	○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、職員共に、サービスの評価を行うことの意義を理解しているが、自己評価票の作成にやや不十分な箇所があった。前回の外部評価の結果は、具体的な改善につなげている。	○	職員全体で評価を行い、自ら改善点に気づき、サービスの向上につなげていただきたい。
	5	○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	今年3月に運営推進会議を開催する予定になっている。今後も、この会議を2ヶ月に1回以上行うことを目標にしている。	○	困難はあるものの、利用者の家族、地域の代表、市町村・地域包括支援センターの職員等の協力を求め、外部の目を入れサービスの向上につなげていかれることが望まれる。

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)
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	市町村担当者に、ホームの実情を折にふれ伝えている。	○	運営推進会議が近々開催されるので、これを機会に市町村担当者と、積極的に行き来されるとよいのではないかな。
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「ホーム便り」を、利用料請求書と共に家族に届けている。家族等の来訪時には、利用者の状況を報告している。		
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	家族の訪問時に意見を聴くように努めている。内外の苦情受付窓口を設け、それを説明している。		
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	人材確保の努力はしているが、職員の定着率が低い ため、利用者への影響を配慮して、職員間の伝達、話し合いを大切にしている。	○	利用者だけでなく、家族にとっても馴染みの職員が対応することで信頼関係ができるので、職員の定着をはかる努力が望まれる。
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	現場指導は行われ、事業所内研修は月末に行っている。しかし介護度の高い利用者が多いため、研修の必要性を理解しているものの、実践が困難な状況である。	○	年間計画の中で、事業所内外の研修を位置付け、研修実施後は、研修報告を全体会議で発表したり、閲覧できる取り組みが期待される。
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	運営者は同業者の交流会(グループホーム協議会)に加入し、積極的に活動している。	○	職員も交流会に参加し、他ホームとの意見交換、研修会等を行うことで、サービスの質の向上につなげてほしい。

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)
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	デイサービス、ショートステイが併設されているので、そちらのサービスを利用して馴染まれてから入居していただくことが多い。やむを得ない場合は、急な入居も受け付けるが、個別に対応している。		
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	レクリエーションの準備のために、絵や字の得意な人に特技を發揮してもらったり、利用者の知恵を借りながら、掃除や洗濯物たたみ等を協働してもらっている。		
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					
		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			
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	多目的ホールにリハビリの設備があるので、それを活用した介護計画も立てられているが、本人の生活歴や趣味等の聞き取りがやや不足している。	○	職員が話し合い、利用者主体のより細やかな視点に立った介護計画の作成が望まれる。
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	利用者のニーズに合わせて見直しを行い、急な変化にも新たな見直し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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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、家族の要望に応じて、通院や送迎等のサービスも対応できる。近隣の高齢者のデイサービス、ショートステイの受け入れをしている。介護タクシー、訪問介護も行っている。		
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					
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	受診時には必ず家族と連絡をとり、家族が同行することもある。協力医の週1回の往診があり、利用者の健康管理を行っている。		
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	かかりつけ医や、協力医療機関と相談しながら対応している。	○	重度化した場合や終末期について、早い段階での話し合いの機会を持たれることが求められる。
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	利用者一人ひとりに、プライバシーを損ねない丁寧なことば遣いで、優しく対応している。		
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	基本的な一日の流れは決まっているが、一人ひとりの思いを大切にしながら買物や散歩をしたり、居室でゆっくり過ごせる支援をしている。		

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)
(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	季節により、敷地内の畑でとれた野菜を使った料理も提供し、味付けも薄味に配慮されている。介護度の高い利用者が多いため、状態に合わせた食事介助が行われている。		
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	基本的には週1回であるが、大浴場で温泉気分を味わったり、シャワー浴もでき、楽しく入浴できる工夫をしている。		
(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	字を書くのが好きな方は文章を書く練習を続けている。土・日曜日には、カラオケを楽しむことができる。		
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	日常は敷地内の庭や畑を散歩することができる。お花見や、紅葉狩りに行ったり、希望者でドライブや外食に出かけることもある。		
(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	日中玄関に鍵はかかっている。安全のため、階段には蛇腹の扉が設置されているが、鍵はなく自由に入ることができる。		
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	今年の4月、9月に避難訓練を計画中である。	○	緊急時の対応マニュアルを作成し、地域の協力を得られるよう、訓練を実施していただきたい。

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	一日の栄養摂取量は把握されている。水分補給はスポーツドリンクを一人ひとりに提供して管理している。		
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	共用の空間も掃除が行き届き気持ちが良い。花や、お雛様も飾られていて、季節感のある工夫がされている。		
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のもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には利用者の馴染みの家具や生活用品が置かれ、居心地よく生活できる配慮がある。		