

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	<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	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	<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>

事業所番号	2770104335
法人名	有限会社 ワイケープランニング
事業所名	グループホーム 華表
訪問調査日	平成 20 年 5 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 2 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

作成日 平成20年6月3日

【評価実施概要】

事業所番号	2770104335
法人名	有限会社 ワイケープランニング
事業所名	グループホーム 華表
所在地	大阪府堺市北区宮本町77番1 (電話) 072-240-9001

評価機関名	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4階		
訪問調査日	平成20年5月27日	評価確定日	平成20年7月2日

【情報提供票より】平成20年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 5 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 5 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2 階建ての 1 階 ~ 2 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	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 1,333 円			

(4) 利用者の概要 (平成20年 4月 20日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	0 名	要介護4	6 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 79 歳	最低 68 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	近藤クリニック 浅香山病院 馬場記念病院 松浦歯科 他
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームも開設以来5年有余が経過し、スタッフもほぼ定着し運営も軌道にのっている。ホーム管理者(看護師)やスタッフもグループホームの特質をよくつかんでおられ、サービスも利用者本位にかつ地域密着型に組み立てられている。建物自体民家を若干改修されたものであり、やや手狭ではあるがそれなりに工夫されていて、家庭的な雰囲気がある。四季の花が咲く庭が素晴らしく、利用者もそれで季節感を充分感じられ、落ち着いて生活されているような印象を受けた。利用者の中にはADLやQOLの低下がみられ、車イスを使わざるを得ないケースもあるが、介護については何よりも自立支援を心がけておられる。そのため、このホームの運営方針として、何よりも市町村との連携や地域とのおつきあいを大切にされている。

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) 前回の外部評価(平成19年6月実施)では、特に改善点は指摘を受けていない。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価についても、主に管理者を中心に職員全員で取り組み、改善点を見出していった。その他、地域の民生委員や地域住民の客観的な意見も参考にされた。
	②	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) 運営推進会議についてはホームとして、「グループホーム華表運営推進会議規則」を作り、すでに2ヶ月に1度開催されている。出席メンバーについては地域包括支援センター、地域町会長、民生委員、利用者およびその家族、ホーム管理者・職員、協力福祉施設施設長、ボランティア代表など必要なメンバーは揃っており、ホームの近況報告などを行い、それに対して積極的かつ有益な意見をいただき、ホームの運営の参考にしている。
重点項目	③	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) 家族が来訪時、意見や要望などフランクに言ってもらえるような雰囲気作りを心がけている。家族会も年2回開かれている。第3者相談員、苦情対応第3者委員を設置し意見や要望、不安等についてはお聞きするようになっている。金銭管理も要望があれば行っている。ホーム便り(華表便り)も各個人ごとに担当職員のコメントをつけて月1回発行している。
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) 利用者はすでに地域町内会に加入していて、地域主催の催し物(町会対抗運動会、お地藏さんの掃除など)にも積極的に参加している。地域独自の北区6校区高齢者あんしんネットワークに参画している。又、今後ホームとして校区内の認知症サポーターとして活動したり、認知症患者を抱える家族の相談事にのれるよう努力するつもりである。

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	平成18年4月の介護保険法改正に伴い、より強く地域密着性を打ち出すべく、今までの理念を見直され、次のように変更された。「地域にとけ込み、皆が住みたい家を目指します」		
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	利用者、その家族、来客がよく目にとまるホーム入り口に掲示されており、ホーム全職員もミーティング時に共有するようにしている。地域の民生委員や住民にも理念を理解してもらっている。		
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	利用者は地域の住人として認められ、町内会に入会し、地域主催の催しもの(町内対抗運動会、お地蔵さんの掃除など)に参加している。ホームとしては、地域独自の「北区6校区高齢者あんしんネットワーク会議」のメンバーとして参加している。		
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	毎回自己評価については、ホーム管理者が中心となってスタッフ全員で取り組み、改善点を見い出していっている。その他地域の民生委員や地域住民の意見も取り入れている。		
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	「グループホーム華表運営推進会議規則」を作成し、2ヶ月に1度開かれている。会議には、利用者およびその家族、施設管理者・職員、地域包括支援センター、地域町会長、民生委員、協力福祉施設施設長、ボランティア代表などが出席し、活発な意見交換の場となっている。いただいた貴重な意見はホームのサービスの質の向上に活かしている。		

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	当ホームとして最も積極的に行っていることの一つである。北区6校区高齢者あんしんネットワークへの参画、府立だいせん聴覚高等支援学校介護員養成研修講師、地域包括支援センターからの実習生の受け入れ、そして介護相談員もこの5月から受け入れ、市町村との連携を図っている。		
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合わせた報告をしている	家族の訪問時には必ず利用者の健康状態を中心に近況を報告している。金銭管理についても家族からの要望があれば行っている。又、毎月ホーム便り(華表便り)を発行し、行事予定やスタッフの異動などを報告しつつ、各利用者ごとにスナップ写真を添え担当職員のコメントもつけ近況を報告している。		
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	家族会は年2回開かれており、家族とホーム、家族どうしの貴重な意見交換の場となっている。とにかく意見や要望など話しやすい雰囲気作りに努めている。入居者の在宅時のケアマネジャーが第3者相談員・苦情対応第3者委員になっている。いただいた意見や要望については、ホーム運営の参考にしている。		
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	利用者スタッフの馴染みの関係を構築するため、スタッフの異動、離職については極力これを抑える努力をしている。そして新しいスタッフが来ても利用者にも早く馴染んでもらえるよう引継ぎに充分時間をとったり、又チームケアを徹底して利用者へのダメージを防ぐ努力はしている。		
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	職員のスキルアップ研修については、事業所内としては毎月テーマと担当者を決め、勉強会を行っている。事業所外の研修は認知症実践者研修や府社協主催のリーダー研修などを受けてもらい、その内容については必ず報告書にまとめて全員で共有するようにしている。		
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	ホームのサービスの質の確保には同業者との交流は必要なことは充分理解している。そのために、年2回開かれる堺市グループホーム会議には北区の世話人として参加し、北区グループホーム会議には毎月会長として参画している。お互いに情報交換を行い、サービスの質の向上に役立っている。		

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	家族、ケアマネージャーより情報を収集すると共に本人にも来所をお願いして慣れるまでは家族の方と数時間過ごして頂自然に慣れ親しむよう取り組んでいる。又管理者自ら同室に泊まりこみ利用者の不安を解消すべく支援されている。		
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	利用者から洗濯物の干し方、たたみ方を教えてもらったり、芋のつるやふきの炊き方等の料理の方法を伝授して頂き共に学び喜び合える生活を築いている。		
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	入居前に家族の方より基本情報シートに利用者の要望、希望、生活歴、キーとなるエピソード、習慣や好みを記入して頂意向の把握に努め本人本位の暮らしを支援されている。又お客様満足度計画もされている。		
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	家族や関係者職員と機会を捕らえよく話し合い、長期、短期目標をかかげた個別ケアを作成されている。又出来ること、出来ないことシートを作成し居宅サービス計画に反映されている。		
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	利用者の変化に応じて又介護保険方針の切り替えに応じて必要に即した見直しを行っている。3ヶ月に一回又は年2回と利用者の更新日付けはばらばらであるが常に現状に即した計画を作成されている。		

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	家族との関係を打ち切らない為に家族対応を重視されているがケースによりスタッフが柔軟に対応をされている。早期入退院、受診の付き添い対応、有償ボランティアの訪問理美容、生活リハビリに関連するマッサージ等を支援されている。		
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	本人や家族の希望を大切にしながら地域のかかりつけ医による週1回の往診、医療連携室の紹介により他医療機関を受診することもある。訪問歯科も週1回口腔ケアの支援も充実している。		
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	入居時、家族に重要事項説明書で延命措置に関する希望調査又は看取りに関する希望調査などをとり、説明されている。家族会などでも折にふれて話し合いをもち、18年度から医療連携加算を取り入れ、医師と緊密に連携をとり全職員で方針を共有、検討している。		
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	認知症になっても残るのはプライドであると言う観点からその点を重視し個人に応じた対応を心がけ支援されている。個人情報の取り扱いも職員、ボランティア、実習生にも徹底して納得して頂き、対応されている。		
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	本人のペースを大事にしながら編み物や縫い物お花を植えたり、又ボランティアの津軽三味線の音を聞いて楽しみに過ごされるなど、色いろの場面で希望を取り入れ、残存能力を生かす支援に取り組んでおられる。		

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)
(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	毎月利用者からアンケートをとり希望があれば献立に組み込み反映させている。時には出前を取ったり家族会では、仕出し弁当を取って楽しんでいる。調理や下膳、テーブル拭きなど可能な人には一緒に準備に参加頂いている。		
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	入浴の希望調査を行い現在、昼間の時間帯に入浴されておられる。通常月水金の3回で夏場は4回の対応をとっている。入浴を嫌がっている人にもあがった後には喜んで頂けるよう支援されている。		
(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	本人の能力にあわせ台所や洗濯のたたみ物が多いが園芸好きな方は草むしりや植栽を楽しんでおられる。また実習生の受け入れをしているので実習生の教育担当係をされる利用者もおられ洗濯物の干し方などを教え本人の満足感が得られるよう支援されている。		
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	近くの神社へ午前中散歩に行き近隣の方と挨拶を交わし庭先のお花を介し会話をされることもある。時には和風の庭先で花を眺めおやつやティタイムとなり日光浴を楽しんでおられる。		
(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	当ホームの隣が郵便局なので不特定多数の往来があり防犯上の問題と、ご家族の希望もあり門扉に施錠はしているが玄関ドアから庭へ自由に出入りできるよう配慮されている。		
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	災害マニュアルを作成し毎年消防署の自衛消防訓練を受けホーム内でも毎月自主訓練を行い事後の状態把握に努め報告書を作成し、検討されている。通報装置も取り付け緊急時近隣の支援が受けられるようなつながりをとっている		

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	各個人ごとの栄養摂取量、水分摂取量を作成しカロリーや調理の形態も調整している。栄養バランスを確保する為不定期ではあるが栄養士に献立のチェックを依頼されている。		
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	落ちついた民家を利用した家庭的なホームで共用空間は多少改装されトイレ洗面所も程よい広さを保っている。玄関や洗面所には季節の花が活けられ和風の庭先から四季が感じとられ居心地よく暮らせるよう支援されている。		
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	各居室には照明器具、カーテン、エアコン、ベッド、のれんが取り付けられ利用者は使い慣れた好みのものを持ち込み居心地よく過ごせるよう工夫されている。		