

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	2772401770
法人名	有限会社 ひまわり
事業所名	グループホーム ひまわり
訪問調査日	平成 20 年 9 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 20 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 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9月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2772401770
法人名	有限会社 ひまわり
事業所名	グループホーム ひまわり
所在地	大阪府枚方市氷室台1丁目14番20号 (電話) 072-858-5081

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二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成20年9月12日	評価確定日	平成20年10月20日

【情報提供票より】(平成20年8月25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 1 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	10 人	常勤	6 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 4.2 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)	42,500~48,000 円	その他の経費(月額)	22,000 円	
敷 金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	550 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(8月25日現在)

利用者人数	5 名	男性	1 名	女性	4 名
要介護1	2 名	要介護2	0 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 77 歳	最低	59 歳	最高	90 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	松谷病院 津田病院 高濱歯科 佐多歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

枚方市郊外の氷室台、600戸以上の一戸建て住宅地の一角に事業所がある。この町内会は活動が活発で、住民が積極的に参加する新しい地域コミュニティが出来上がっているように感じる。事業所は利用者の新しい住み場所として、本人が地域に溶け込んだ毎日の暮らしが実現できるように、代表者の強い熱意と職員が協力して、開設時より地域との交流に努めてきた。その努力が実り今では、利用者による散歩を通しての地域の見守り活動、清掃活動、ひまわり便り配布作業、老人会への加入、町内行事への参加等、地域住民との関係を大切にした取組みが行われるようになってきた。運営推進会議等の事業所の運営にも地域の理解・協力と積極的な助言が得られ、利用者の社会参加活動が実現できている。

【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)
	前回の評価では、改善課題として同業他社との意見交流を取上げ、同業者に働きかけを行なう等の結果、地域包括支援センターの理解と協力により市東部の同業者連絡会が発足して交流が始まった。
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)
	事業所では以前から独自の自己点検を職員に導入しているが、サービス評価についても、自己評価を違う切り口からの見直しの機会と捉えて、運営者と職員がそれぞれの立場から話し合う方法で取り組んでいる。
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)
	自治会や老人会をはじめとする地域の積極的な協力を得て、運営推進会議が2ヶ月に1回の頻度で開催されている。地域との交流計画やサービス評価の報告等、幅広い範囲の議題が取上げて出席者の意見や助言を得ている。
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)
	家族の来訪時や、行事の時、あるいは運営推進会議に家族が参加した折など、機会を見つけては家族の意見や要望に耳を傾けている。家族からの相談内容は文書にまとめられてスタッフ会議で報告され検討している。
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)
	開設当初から、地域の一員として意識した運営が行われ、今日では地域交流は事業所の財産と言ってよいレベルになっている。利用者は老人会に加入し、安全パトロールなどの地域貢献活動にも参加している。

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	事業所の理念は、利用者の暮らしを支えていくと共に、地域における事業所の役割を明確に表現したものになっている。		
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	職員は常に介護の心として、理念を意識しながら日常の取り組みを行っている。地域との交流など、取り組みの内容が見える形となって現れている。		
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	開設当初から、地域の一員として意識した運営が行われ、今日では地域交流は事業所の財産と言ってよいレベルになっている。利用者は老人会に加入し、安全パトロールなどの地域貢献活動にも参加している。		
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	年度ごとの事業計画に重点課題が示され、サービス評価による改善の取り組みのあり方についても明確に表現されている。改善課題についても職員が参加した取り組みで前進が見られる。		
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	自治会や老人会をはじめとする地域の積極的な理解と協力を得て、運営推進会議が2ヶ月に1回の頻度で開催されている。地域との交流計画やサービス評価の報告等、幅広い範囲の議題が取上げて出席者から意見や助言を得ている。		

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)
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	利用者の権利擁護に関する相談や、事業所の運営課題に関する事、また認知症サポーター育成等について、市の担当者と相談するなど、行政とのコミュニケーションの維持に努めている。		
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	家族の来訪時には、利用者の健康状態や暮らしぶりを詳しく報告している。ひまわり便りは開設の時から発行して、行事報告や家族へのお知らせを載せて、事業所の内容が良く見えるように努めている。ひまわり便りは利用者のご近所にも配り歩いている。		
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	家族の来訪時や、運営推進会議や行事の時などの機会を見つけて、家族からの意見や要望を聞きだすように努めている。家族からの意見は文書にまとめて、対応を検討している。		
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	利用者との馴染みの関係の継続的な維持は尊重され、運営者により配慮されている。新しい職員は利用者との馴染みの関係を作るべく、利用者の情報収集に努めている。		
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	職員は定期的に自己評価を行い、啓発を行っている。機会を見つけては、内外の研修に参加できるように、運営者による配慮が見られる。職員は知識・技術の修得に意欲的である。職員は家族との良好な関係作りにも努力を重ねているが、充分理解されてない事もあるようだ。	○	利用者のみならず家族への対応力や、将来的にはマネジメント能力も職員のスキルとして求められるので、より良い関係を築くために、自分も相手も大切にしたいコミュニケーションスキルアップを職員研修のテーマに取上げては如何か。
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	前回のサービス評価による提案課題でもあったが、運営者の働きかけにより地域の同業者の交流会が発足し、相互訪問して意見の交換が出来るようになっている。		

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)
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	入所に際しては、本人が不安定になりやすい事から、家族と良く相談しながら食事や泊りの体験をしながら、職員や雰囲気にも少し慣れてから、正式入所に至る手順を取っている。調査時にも入所直後の利用者がいたが、不安な様子は見られなかった。		
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	職員は世話をするのではなく、利用者と一緒に暮らす支援を介護の心と考えて、利用者が新しい住まいで、安定した暮らしが続けられるように、本人を人間的に理解する事に努力している様子が伺える。		
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	利用者の望みや、嫌なことは職員同士が話し合いながら確認し、また意向の把握が困難なケースでは、家族にも相談して情報を集めて対応方法に工夫を行っている。		
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	開設時より常勤する計画作成担当者が中心となって、本人や家族の希望を聞き、かかりつけ医等の関係者や職員と相談しながら介護計画書が丁寧に作成されている。介護計画書は日々の支援に生かされるように、工夫や改善がされた独自の書式で現場で運用されている。		
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	日々の介護記録は計画作成担当者が目を通し、要点をわかり易く整理している。かかりつけ医や家族に報告され、本人も同席したカンファレンスを開催して、介護計画の見直しを行う完成度の高い手順が出来上がっている。		

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)
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	入所当時から家族の状況・事情が変化している例も少なくないが、本人への影響を最小限にすべく、事業所として出来るだけの対応を行っている。		
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	入所後に本人及び家族の納得のもとにかかりつけ医を事業所の提携医療機関としているが、専門医への受診も含めて、家族が安心できる医療支援が行われている。		
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	重度化や終末期の事業所の取組み方針は、「指針」として文書にまとめられている。本人や家族の要望に応じて対応する具体的方法を整備すると同時に、マニュアルを作成している。		
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	職員は利用者への支援の際の言葉掛けや誘導において、本人のプライドに配慮した対応を心がけている。個人情報の扱いにも徹底がされている。		
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	大体の日課は用意されているが、個別対応を基本とする支援が行われているので、利用者は自分のリズムとペースで過ごすことが出来ている。		

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	利用者全員で食事当番制を導入して、調理や配膳、後片付けへの利用者の参加を促す工夫がされている。食事の前には利用者の音頭で、口腔体操が行われ、全員が参加している。職員も介助をしながら、一緒に食事をしている。		
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	入浴は利用者の以前の暮らしと同じようにすべく、職員のシフトにも工夫して夜間の入浴サービスを基本としている。職員は利用者が落ち着いて入浴してもらえるように、利用者それぞれの性格に気を配った支援を行っている。		
(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	町内の老人会に参加したり、安全パトロールに参加したり、趣味を楽しんだり、家事をしたり、利用者個々の役割と楽しみごとを企画し、演出し、支援することを職員は心掛けている。		
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	体調や天候と相談しながら、近所の散歩、公園やちょっとした買い物に出ている。積極的な町内行事への参加をする事が、近隣の住民と触れ合う大切な外出機会となっている。		
(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	安全確保のために玄関のみ施錠されている。利用者は喫煙のために外へ出たり、近所の人が何時でも訪ねて来れるようになっているので閉塞感はない。職員の目も行き届いている。近隣の住人も協力してくれている。		
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	万が一の時に動けるように、定期的な避難訓練を行っている。校区や自治会の防災訓練には職員も利用者も町内の一員として継続的に参加している。マニュアルも出来ている。		

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	利用者の健康状態により、食事では別メニューが用意されている。食事摂取量および水分摂取量は個別に管理されている。		
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	普通の民家であるので施設的な違和感はない。リビングは明るく、外の緑がやさしく目に入る。広くはないが浴室、トイレは清潔に保たれている。階段の勾配は少し急であるが、手すりが取り付けられ安全に配慮されている。		
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	利用者が落ち着く場所として、居室は清潔に維持され、利用者の馴染みの家具や写真や作品がおかれ、生活感のある居室となっている。プライバシーにも配慮がされている。		