

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

|       |   |       |            |
|-------|---|-------|------------|
| 事業所番号 | 2770105738                              |       |            |
| 法人名   | 社会福祉法人 大阪福祉会                            |       |            |
| 事業所名  | ハピネス陵南グループホーム                           |       |            |
| 所在地   | 大阪府堺市北区百舌鳥綾南町2-662<br>(電話) 072-276-1118 |       |            |
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター                |       |            |
| 所在地   | 〒530-0041 大阪市北区天神橋二丁目北1番21号八千代ビル東館9階    |       |            |
| 訪問調査日 | 平成20年12月12日                             | 評価確定日 | 平成21年2月18日 |

## 【情報提供票より】(平成 20 年 11 月 1 日事業所記入)

### (1) 組織概要

|       |                  |                              |      |
|-------|------------------|------------------------------|------|
| 開設年月日 | 平成 15 年 12 月 1 日 |                              |      |
| ユニット数 | 3 ユニット           | 利用定員数計                       | 27 人 |
| 職員数   | 21 人             | 常勤 16人, 非常勤 5 人, 常勤換算 15.3 人 |      |

### (2) 建物概要

|      |       |          |
|------|-------|----------|
| 建物構造 | 鉄骨造り  |          |
|      | 3 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)            | 45,000 円          | その他の経費(月額)     | 18,000 円 |   |
| 敷金                  | 有( ) 円 (無)        |                |          |   |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | 有(150,000 円)<br>無 | 有りの場合<br>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          |                | 1,600 円  |   |

### (4) 利用者の概要(11月1日現在)

|       |         |      |      |    |       |
|-------|---------|------|------|----|-------|
| 利用者人数 | 27 名    | 男性   | 5 名  | 女性 | 22 名  |
| 要介護1  | 4 名     | 要介護2 | 5 名  |    |       |
| 要介護3  | 11 名    | 要介護4 | 7 名  |    |       |
| 要介護5  | 0 名     | 要支援2 | 0 名  |    |       |
| 年齢    | 平均 85 歳 | 最低   | 70 歳 | 最高 | 103 歳 |

### (5) 協力医療機関

|         |   |
|---------|---|
| 協力医療機関名 | ハピネス金岡診療所、阪和第二泉北病院、ナカイデンタルクリニック、日野クリニック |
|---------|---|

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大阪福祉会が運営するグループホームです。幹線道路に面して立地していますが、ホーム内は静かでゆとりのある空間が整えられています。大きな窓から光が差し込む明るいリビングや玄関ベンチ等、利用者はお気に入りの場所で穏やかに過ごされています。ホームでは、日常の場面でそれぞれに役割があり、一人ひとりが持っている力を最大限に引き出すケアを実践され、機能低下の防止を図られています。季節に合わせた行事を毎月開催したり、併設のデイサービスや法人の行事に参加したりと、日常とは違った楽しみを多く提供することで、利用者の笑顔を多く引き出しています。家族からの要望にも丁寧に対応され、得られた意見を日々のケアに活かされています。職員間では、ミーティング時や休憩時、夜勤時等を利用し情報の共有に努められ、チームケアに取り組まれています。

## 【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)  |
|       | 前回の外部評価で話し合った改善点である、災害時における地域との協力については、運営推進会議を利用し働きかけをしている最中です。今後も、続けて働きかけていきたいと考えられています。   |
|       | 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)   |
| 重点項目② | 今回の自己評価は、管理者と各ユニットリーダー、ケアマネジャーが話し合いながら、ユニット合同で一部を作成しています。   |
|       | 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)  |
| 重点項目③ | 利用者、家族、地域の知見者、地域包括支援センター職員、法人の上司、ホーム管理者をメンバーとして2ヶ月に1度開催しています。行事報告をしたり、ホームの理解を得られるような話し合いや、介護に関すること等、様々な内容で開催しています。家族会から得た意見や情報も報告しています。   |
|       | 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)   |
| 重点項目④ | 年に一度項目を定めてのアンケートを行っています。結果を集計して、そこから得た意見には必ず回答しています。家族の訪問の際には話を直接聞き、要望や苦情には、すぐに対応するように心がけ、また、家族会があり、そこから得られた意見や要望をケアの場面で活かせるように職員間で話し合っています。苦情窓口は書類にも明記し入居時に説明しており、ホームの玄関には意見箱を設置しています。 |
|       | 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)  |
|       | 地域の大きな行事でもある布団太鼓を見学する際には、地域の方々の多大な協力をいただいています。地域交流祭りに参加したり、小学校の運動会の見学、中学校の職業体験の受け入れ、保育園児との定期的な交流等、様々な場で地域と交流しています。近隣の方々とは、散歩や買い物の際には挨拶をしたりして顔なじみの関係ができています。                             |

## 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<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む)  |
|-----------------------|----|---|---|------|---|
| <b>I. 理念に基づく運営</b>    |    |   |   |      |   |
| 1. 理念と共有              |    |   |   |      |   |
| 1                     | 1  | ○地域密着型サービスとしての理念<br>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                  | 法人の理念である「愛されるホーム 心ある介護」をホームの理念とし、それを基に具体化した指針を作り、ユニットの玄関前とリビングに掲げている。指針の中には、地域で暮らすことの意味を踏まえた文言もある。  |      |   |
| 2                     | 2  | ○理念の共有と日々の取り組み<br>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                                     | 毎朝のミーティング時や会議の中で話し、職員間の共有を図っている。新人採用時の教育の場でも話している。理念を実践できるように、ホームの職員で考えた心得があり、日々のケアの中で確認しながら取り組んでいる。  |      |   |
| 2. 地域との支えあい           |    |   |   |      |   |
| 3                     | 5  | ○地域とのつきあい<br>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               | 地域の大きな行事でもある布団太鼓を見学する際には、地域の方々の多大な協力をいただいている。地域交流祭りに参加したり、小学校の運動会の見学、中学校の職業体験の受け入れ、保育園児との定期的な交流等、様々な機会でも地域と交流している。近隣の方々とは、散歩や買い物の際には挨拶をしたりして顔なじみの関係ができています。 |      |   |
| 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<br>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                 | 今回の自己評価は、管理者と各ユニットリーダー、ケアマネジャーが話し合っって作成した。前回の外部評価で話し合った改善点である災害時の地域との協力については、運営推進会議を利用し働きかけをしている最中であり、今後も続けていきたいと考えている。                                     | ○    | 自己評価は、日々の振り返りになり、自ら改善点を把握することにつながるため、全員で取り組むことが期待される。また、各ユニットごとの取り組みやカラーをアピールできる機会にもなるように、各ユニットごとに自己評価されてはいかがでしょうか。 |
| 5                     | 8  | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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、地域の知見者、地域包括支援センター職員、法人の上司、ホーム管理者をメンバーとして2ヶ月に1度開催している。行事報告をしたり、ホームの理解を得られるような話し合いや、介護に関すること等、様々な内容で開催している。家族会から得た意見や情報も報告している。                        |      |   |

| 外部              | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|-----------------|----|--|--|------|----------------------------------|
| 6               | 9  | ○市町村との連携<br>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                               | 地域包括支援センターとは、困難事例の相談をしたり、様々な情報をもたらしている。得られた情報や意見をサービスに活かしている。  |      |                                  |
| 4. 理念を実践するための体制 |    |  |  |      |                                  |
| 7               | 14 | ○家族等への報告<br>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                              | 家族の来訪時には直接暮らしぶりを伝えている。家族会での話し合いにより、2ヶ月に1度、領収書と共におこずかいの収支報告をしている。広報誌も発行し、行事の際の様子や今後の予定を知らせている。体調面での緊急時にはすぐに電話連絡をしている。                                       |      |                                  |
| 8               | 15 | ○運営に関する家族等意見の反映<br>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                                | 年に一度アンケートを行い、結果を集計して回答している。家族の訪問の際には話を直接聞き、要望や苦情には、すぐに対応するように心がけ、家族会があり、そこから得られた意見や要望をケアの場面で活かせるように職員間で話し合っている。苦情窓口は書類にも明記し、入居時に説明している。ホームの玄関には意見箱を設置している。 |      |                                  |
| 9               | 18 | ○職員の異動等による影響への配慮<br>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 | 職員の入れ替わり時には、情報の共有を密にして、利用者に不安を与えないように心がけている。法人内の異動はやむを得ないが、離職を防ぐ取り組みとしては、管理者が面談を行い話を聞いている。体調面での不安の訴えには、休職期間を設けて様子を見ている。                                    |      |                                  |
| 5. 人材の育成と支援     |    |  |  |      |                                  |
| 10              | 19 | ○職員を育てる取り組み<br>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              | 外部の研修には順次参加できる体制を作っている。研修受講後は、報告書を提出し、資料と共に回覧している。また、会議の場で伝達研修も行っている。法人内の研修も数多くあり、学ぶ機会が多くある。ホーム独自では併設のデイサービスと合同で年間の研修計画をたて、それにそって勉強会を開催し、ケアの向上に取り組んでいる。    |      |                                  |
| 11              | 20 | ○同業者との交流を通じた向上<br>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    | 北区グループホーム連絡会に参加し、事例検討をしたり、意見交換や情報交換をしている。毎月、持ち回りで勉強会を開催し、他のホームを見学する機会にもなっている。今後はグループホームでの介護計画作成についての研修を予定している。   |      |                                  |

| 外部                                   | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む)   |
|--------------------------------------|----|---|---|------|--|
| <b>II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>          |    |   |   |      |  |
| 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<br>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 | 入居希望者には、まずホームに見学に来ていただき、雰囲気を見ていただいている。デイサービス利用からホームに入居されるケースもある。ホームからは家庭を訪問して、生活場面での面接で、暮らしぶりや習慣を理解し、継続した生活ができるように配慮している。 |      |  |
| 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<br>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                        | 利用者の得意なことやできることを把握し、一緒に家事を行ったりする中で、教えていただく場面を作っている。行事のしきたり、季節ごとのならわしを聞きながら、共に喜んだり、考えたりしている。                               |      |  |
| <b>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</b> |    |   |   |      |  |
| 1. 一人ひとりの把握                          |    |   |   |      |  |
| 14                                   | 33 | ○思いや意向の把握<br>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  | 担当制を導入し、利用者の様子を見逃す事のないようにしている。日常の会話や、行動から思いを把握するようにしている。困難な場合は、その方の対場に立つて考えることを徹底している。                                    |      |  |
| 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<br>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         | 利用者や家族の意見、要望を聞き、長期目標、短期目標を盛り込んだ介護計画を作成しているが、アセスメントが充分ではなく、内容に反映しきれていない。   | ○    | 十分なアセスメントをし、ニーズを抽出して介護計画を作成されることが求められる。目標を達成する為のケアの内容も、具体的な言葉にして表す事で、ケアの統一が図れるのではないだろうか。 |
| 16                                   | 37 | ○現状に即した介護計画の見直し<br>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     | 3ヶ月に1度、カンファレンスで計画の評価を行い、介護計画を見直している。状態に変化が見られる場合は、すぐに見直しをしている。  |      |  |

| 外部  | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|---|----|---|---|------|----------------------------------|
| <b>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)</b> |    |   |   |      |                                  |
| 17  | 39 | ○事業所の多機能性を活かした支援<br>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                             | 利用者の通院介助をしたり、買い物等、個別での外出希望に対応している。併設のデイサービスの行事に参加したり、身体機能の低下の為に入浴が困難になってきた方には、デイサービスの機械浴を利用することができる。大手スーパーからの協力を得て、ホーム内で様々な種類の商品を揃えて、自由に買い物ができる日を設けている。 |      |                                  |
| <b>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</b>            |    |   |   |      |                                  |
| 18  | 43 | ○かかりつけ医の受診支援<br>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              | ホームの提携医からは、週に1回往診がある。医師とは24時間連絡可能で、緊急時にすぐの対応も可能である。日常ではデイサービスの看護師からの協力もある。歯科や皮膚科の医師の往診もあり、医療面では安心な体制が整っている。以前からのかかりつけ医に継続して診ていただいている方もいる。               |      |                                  |
| 19  | 47 | ○重度化や終末期に向けた方針の共有<br>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 | 入居時に、看取り指針を用いて説明し、同意を得ている。今のところ経験はないが、今後、対象の方がおられる場合には、家族の思いを大切にしながら、話し合いを重ねて方針を共有し、家族、医療関係者、ホームが協力してターミナルケアに取り組む予定である。                                 |      |                                  |
| <b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>              |    |   |   |      |                                  |
| <b>1. その人らしい暮らしの支援</b>                        |    |   |   |      |                                  |
| <b>(1)一人ひとりの尊重</b>                            |    |   |   |      |                                  |
| 20  | 50 | ○プライバシーの確保の徹底<br>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                          | 排泄の際の声かけや、失禁の際の対応には特に注意が必要な場面であると認識している。居室へ伺う時は、必ず了解を得てから入っている。個人情報等の記録物は、事務所の鍵付きの書庫に保管している。プライバシーに関する勉強会も行っている。  |      |                                  |
| 21  | 52 | ○日々のその人らしい暮らし<br>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            | おおまかな日課はあるが、一人ひとりの希望にそった生活を支援している。例えば、起床時間や朝食時間は自由であり、職員は個々のペースを大切にすることができている。  |      |                                  |

| 外部                                   | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|--------------------------------------|----|---|---|------|----------------------------------|
| <b>(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</b> |    |   |   |      |                                  |
| 22                                   | 54 | ○食事を楽しむことのできる支援<br>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    | 調理から配膳まで利用者と一緒にしている。法人の農園で採れた食材を使ったり、朝に買い物へ行って購入した物を使ったりと、豊富な食材と献立で食卓を賑わしている。誕生日には希望の献立でお祝いしている。職員も同じ物を食べながら、食事時間が楽しくなるように心がけている。 |      |                                  |
| 23                                   | 57 | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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   | 入浴日は決まっているが、日中の希望の時間に入浴できる。入浴日以外でも希望があれば入っていただいている。拒否のある方は声かけのタイミングを工夫し、気持ちよく入浴していただき、最低でも週に2回は入浴できている。体調のすぐれない方には清拭や足浴で対応している。   |      |                                  |
| <b>(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</b> |    |   |   |      |                                  |
| 24                                   | 59 | ○役割、楽しみごと、気晴らしの支援<br>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 | 日々の生活の中で、家事等の役割分担があり、力を発揮していただいている。生活歴を活かし、得意なことができる場面を意識的に作り、以前からの趣味の継続も支援している。ホームでは毎月行事を開催し、併設のデイサービスでの行事にも多く参加している。            |      |                                  |
| 25                                   | 61 | ○日常的な外出支援<br>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                   | 毎日、天候に合わせて散歩や買い物に出かけている。季節によって車での遠出もしている。また外食に行く等できる限り外出希望にそえるようにしている。  |      |                                  |
| <b>(4) 安心と安全を支える支援</b>               |    |   |   |      |                                  |
| 26                                   | 66 | ○鍵をかけないケアの実践<br>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          | 各ユニット玄関は施錠していないので、自由にユニット間を行き来されている。エレベーターと階段は安全の為にロックしているが、家族からの了解は得ている。外出傾向のある方には一緒に外へ出たり、本人ができる他の方法を模索している。                    |      |                                  |
| 27                                   | 71 | ○災害対策<br>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      | 年に2回消防署からの協力を得て、ハピネス陵南全体で日中や夜間等、場面を想定して避難訓練を行い、消火器の使用方法や避難経路の確認をしている。地域には、運営推進会議時に災害時の協力を働きかけている。                                 |      |                                  |

| 外部                         | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br><br>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                                   | 食事摂取量は毎回把握して記録に残している。水分摂取量も把握し、意識して摂取を促している。医師の指示を受け、食事量の調節をしたり状態に合わせて対応している。献立は食材メーカーがカロリーや栄養バランスを考慮して立てたものをユニットごとに工夫して提供している。 |      |                                  |
| 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<br><br>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 | 光が差し込む明るいリビングには花が生けてあり、利用者の手作りの品や写真、季節に合わせた装飾品が飾られている。食卓やソファのコーナー、入り口のベンチ等それぞれの空間が整えられており、お気に入りの場所で過ごす事ができる。                    |      |                                  |
| 30                         | 83 | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br><br>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                   | 畳とフローリングの2種類の居室があり、以前からの生活様式に合わせて入居いただいている。家庭で使われていた家具を設置し、大切な物や趣味の物を持ち込み、お気に入りの装飾品を飾り、居心地の良い居室作りをされている。                        |      |                                  |