

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2773301797
法人名	医療法人 山紀会
事業所名	グループホーム 華
訪問調査日	平成 21 年 2 月 5 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 2 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

**○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21年2月9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2773301797
法人名	医療法人 山紀会
事業所名	グループホーム 華 移行
所在地	大阪市西成区千本南1丁目23番28号 (電話)06-6659-9111

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	大阪府中央区常盤町2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年2月5日	評価確定日	平成21年3月2日

【情報提供票より】(21年1月24日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年4月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	10人	常勤	10人, 非常勤 0人, 常勤換算 10人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	5 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	25,000 円
敷金	有( ) 円 ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有
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(1月24日現在)

利用者人数	16 名	男性	5 名	女性	11 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79.6 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人山紀会 山本第三病院 水野歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、大阪市内で、病院、介護老人保健施設、介護療養型医療病院、訪問看護、訪問リハビリ、訪問介護、居宅介護支援、通所介護事業等々を多角的に運営する、医療法人 山紀会である。1階には、デイサービス、訪問介護、ケアプランセンターと事務所がある。また、4階及び5階は職員寮が在り、夜間等の緊急時の対応が可能であり、利用者の安心感が在る。ホームは、地下鉄玉出駅から徒歩5分、ホームの前が公園で、商業施設等々も在り、至便な生活環境にある。ホームの利用者は、従来の日常的な生活の継続性が確保され、事業母体の各種事業の支援により、健康維持の為の通院・往診・介護サービス等が可能であり、安心した日常生活を送ることが出来る。ホームの理念を「利用者の尊厳を守り」「自立支援」「地域に開かれたホーム」として、これらを具体化するの為に、運営者・管理者・全職員が一体と成った真摯な取り組みの実践の姿が見られる。

## 【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)
	①「運営に関する家族等の意見の反映に関して、苦情箱の設置がされているが、記入用紙・筆記用具・机等の用意がされていない」と改善点が課題となったが、全てが完全に用意されて、利用者家族が何時でも自由に意見が書ける様に改善された。
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)
	今回の自己評価に対しては、サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組まれていた。また、自己評価や外部評価の実施する意義を理解し、評価を活かした具体的改善の実践が見られた。
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)
	運営推進会議は、平成18年9月に設置された。3ヶ月に1回定期的に行われている。会議では、ホームの運営・サービス活動状況、利用者の各種行事の実施内容や結果報告、外部評価の結果の公表等々が行なわれている。また、参加者も、利用者代表、家族代表、町会会長、地域包括支援センター職員、民生委員、地域ネットワーク委員長、法人事業部長・管理者・介護職員等々の参加で、参加者からの質問、意見、要望を受けて、双方向的な会議が実施されている。
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)
	苦情相談窓口を設置して、管理者による意見、苦情、不安への対応がされている。また、毎月1回「やまぎ物語」を発行して、家族に郵送して、利用者の日常生活や行事の様子等を報告している。玄関には「意見箱」も設置されている。家族の訪問時に、利用者の日常生活・行事・健康状態等が詳細に報告されて、意見や要望が定例会議の議題とされて話し合われている。
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)
	利用者は自治会や老人会に入会して、各種の地域の行事に参加している。特に、ホーム前での毎月1回の公園清掃には、利用者と職員も一緒に参加して、地域との交流が図られている。また、盆踊り、地域の開催バザー、お花見、買い物等々で地域の人々との交流が図られている。

## 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 (すでに取り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 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	ホームの理念は「利用者の尊厳を守り、その自立を支援する」「明るい家庭的なホームを作る」「地域に開かれたホームを作る」「出来る限り利用者がホームで笑顔で過ごせるように努力する」とされたい。これは、新しい地域密着型サービスの理念に沿った、事業所独自の理念を創りあげていると言える。		
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	理念をリビングや廊下に掲示して、職員が常に意識する様にされている。また、職員入所時には、理念に就いて説明・教育がされている。ただ、理念の共有と実践の取り組みの工夫がさらに求められる。	○	今後は、朝礼時、研修会、各種会議等々でも、理念の共有を図り、理念の実践に向けての管理者と職員の更なる周知徹底を図る取り組みが期待される。
2. 地域との支え合い					
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	利用者は自治会や老人会に入会して、各種の地域の行事に参加している。特に、ホーム前での毎月1回の公園清掃には、利用者と職員も一緒に参加して、地域の人々との交流が積極的に図られている。		
mo					
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	今回の自己評価に対しては、サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、職員全員で自己評価に取り組んでいた。職員には自己評価項目票を回覧し、意見を集約して管理者がまとめた。また、自己評価や外部評価の実施する意義を理解し、評価を活かした具体的改善の実践が見られた。		
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	運営推進会議は、平成18年9月に設置された。3ヶ月に1回定期的実施されている。会議では、ホームの運営・活動・行事の予定、実施報告、事故報告・外部評価結果の公表等が行なわれている。		

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	市の担当者とは「安心サポート」等についての意見交換がされたり、必要に応じて連携がされている。		
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	家族の面会時に、利用者のホームでの暮らしの様子や健康状態、行事等々はまとめて報告している。また、毎月1回「やまき物語」を発行して、家族に郵送している。ニュースには、利用者の各種の日常生活の状況を報告している。玄関には「意見箱」が設置されている。金銭出納帳も残高及び領収書の確認がされている。		
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	苦情相談窓口を設置して、管理者による、意見、苦情、不安への対応が成されている。また、家族の来所時には、積極的に家族の意見を伺い、それらの課題については、事業所の運営に反映させている。苦情箱設置もされている。		
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	利用者にとって馴染みの職員が担当できるように、異動は必要最少限に抑えている。やむを得ず異動する場合は、2ヶ月間の引継ぎ期間を設けて利用者のダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	年間研修計画が立てられている。入職後の新人研修、段階的な習熟度別研修、各種の研修会への参加の機会が確保されている。外部研修はテーマを選択して、事業所から受講する機会を与えている。研修報告書は職員に回覧して、研修の結果を職員で共有している。また、資格取得の支援もある。		
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	地域の同業者や、大阪市グループホームネットワークとの毎月1回の交流会への参加、勉強会の活用及び職員体験(交流)などの受け入れを積極的に実施している。同業者とは、ケース検討会や情報交換等を通じて、サービスの質を向上させる取り組みが実践されている。		

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)
<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 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	事前に介護状況等についての情報を把握して、利用者と家族が安心納得した上でサービスを利用する関係作りがある。体験入所も可能である。また、入居前に環境変化に戸惑われる事の無いように、支援計画を各利用者毎に立て、職員は常に利用者とのコミュニケーションを図り、安心感を持つ様に努力がされている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	自立支援を念頭に、利用者の訴えを傾聴し、人生の先輩として人格を尊重した言葉使いや態度で接し、利用者一人ひとりの個性を理解し、尊重して、温かな家庭的な安らぎと寛ぎの中で、利用者から学んだり、支え合う良き関係が築かれている。		
<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 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	ホームの方針の「利用者はサービスの主人公であり、自らの意思が尊重されます」を基本に、日々の暮らしの中で、日常会話の中で、暮らし方の希望や意向の把握に努めている。意思疎通が困難な方には、家族や関係者から情報を得て検討がされている。また、生活リズム・パターンシート(センター方式)の利用もされている。		
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	生活リズム・パターンシート、個人別観察記録、ケアチェック表(排泄・水分等)、介護経過記録、介護日誌、往診記録、面談等々により各種の個別ケア情報を収集し、これを基にケア会議が実施され、利用者本位の介護計画を作成している。計画書は家族に郵送、同意書に署名・捺印され確認し、交付もされている。		
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	介護計画書の見直しは、3ヶ月に1回実施されている。また、変化が生じた場合は随時見直しを行ない、計画の変更を実施している。また、介護計画書は、家族に郵送され、同意書に署名・捺印されて確認し、交付もされている。		

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)
<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 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	事業所では、介護保険サービスの「医療連携体制加算」「24時間健康管理・医療活用の強化」と自主サービスの「外出の支援」「移送サービス」が実施されている。		
<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 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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続が成されている。事業所の協力医療機関等の医療を受ける場合は、本人や家族等の同意と納得を得ている。		
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	入所時には「看取り対応に関する指針」の文章化されたものがあり、「同意書」もある。重度化や終末期に向けた、主治医・家族・利用者・職員の全員での話し合いがあり、方針の共有がされている。また、ケース記録として話し合いの記録が残されている。		
<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 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	日々のミーティング等で、利用者への言葉かけや対応に注意して、利用者の誇りやプライドを損ねない対応がされている。個人情報の漏洩防止にも努めており、プライバシーの保護の徹底を図っている。職員には同意書を貰っている。		
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	利用者の思いを最優先として、個人の生活習慣や希望やペースに添える様な配慮がされている。入浴時間や食事・就眠時間等も利用者の希望に添える臨機応変な対応をしている。		

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)
<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 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	母体事業所からの配食はあるが、毎日利用者の好み が食卓に追加されるために、毎日利用者と職員が食材 の買い出しに行き、利用者の好みに配慮した食事作り がされている。調理の協力、配膳・片づけも利用者と共に 行い、和気あいあいの楽しい、利用者と職員が共に 食卓を囲む姿が見られる。		
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、毎日利用も可能である。一人ひとりの生活習 慣や希望に合わせた支援がされている。また、体調不 良、入浴拒否の場合は、言葉かけや対応の工夫等によ って、利用者が楽しく、気持ちよく入浴できる配慮が ある。足浴、清拭、シャワー浴も実施されている。		
<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 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	ホーム内には、菜園が在る。季節の野菜作りを楽しむこ とが出来る。また、手芸の好きな方は、レースのハンカ チ作りで、バザーへの出品に向けての張り合いを持 ち、書道の得意な方は、毎日の献立を書いて、それぞ れの特技や趣味を活かした楽しみの支援がされてい 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	一人ひとりの希望や状況に応じて、心身の活性につな がるように戸外に出かける支援がされている。(ホーム 前の公園、コンビニ、喫茶店、買い物等)		
<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 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	管理者及び職員は、日中は玄関に鍵をかけることの弊 害は理解している。ただ、2階及び3階の出口はエレ ベーターホールのため、安全確保の為に暗証番号によ る開閉にしている。ただ、利用者が戸外への出入りの 希望には即応体制が取られている。		
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	年に2回、事業所独自の避難訓練が実施されている。 ただ、日頃より地域の人々の協力が得られる働きかけ はされていない。	○	今後は、地域の町会・自治会等「向こう三軒両隣」の方々の 理解と協力を得て、火災や、特に夜間に於ける地震災 害対策に向けての取り組みが期待される。

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)
(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	利用者一人ひとりの食事や水分摂取量は毎日ケアチェック表から全体を把握している。献立は、事業母体の病院から、管理栄養士による献立である。利用者の健康を考えた、健康と栄養のバランスに配慮した支援がされている。また、体調に合わせ、手作り蜂蜜レモン、栄養剤も補給されている。		
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	共用空間は、利用者にとって不快な音や光が無いように配慮している。また、廊下の壁や廊下の空間、居室のドアーを利用して、利用者の季節感溢れる色々な手芸品が、まるでギャラリーを思わせる様に飾られて、生活に潤いと感性と季節感を取り入れて、居心地良く過ごせ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	本人の意向を確認し、家族等と相談しながら、居室には使い慣れた家具・家族の写真、お仏壇等が置かれて、清潔に保たれている。各部屋にはクローゼットが設置されている。また、各部屋には、トイレと洗面所が設置され、安心と安全な日常生活が確保されている。		