

# 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	〒630-0211 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	〒630-8253 奈良県奈良市内侍原町8番地 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成21年1月28日

## 【情報提供票より】(21年 1月 10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	18 人	常勤	10 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 14 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)	60,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	500,000 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 1,500円			

### (4) 利用者の概要(1月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	7 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2			
年齢	平均 87 歳	最低	76 歳	最高	98 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】

当ホームは、生駒ICに近い阪奈道路沿いの広い敷地に建つ鉄筋コンクリートの建物である。1階がディサービスで、2、3階がグループホームになっている。『向こう三軒両隣の人情介護』を理念として、家庭にいるように、24時間安全、安心の介護サービスが提供されている。災害対策として避難用のシューターを設置したり、空気清浄器や殺菌装置等の機器が整っている。また多目的ホールを活用して、お祭、運動会、クリスマス会等を催し、利用者は家族や地元の人々と共に楽しく過ごしている。

## 【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) 前回の評価で課題であった地域に密着した活動の推進については、地域との交流に努められているが、さらに踏みこんだ取組みが望まれます。アセスメントを大切にしたい。また、年間計画を立てて職員の研修機会を増やしていただきたい。
	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) 自己評価票は丁寧に作成されているが、全職員による取組みには至っていないものと思われるので、管理者と職員でよく話し合い、できる限り全員で取組まれることが望ましい。
	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) 昨年9月に第1回運営推進会議が開催された。地域の方達の参加を得て、施設の見学と共に、介護保険や認知症の理解に努められた。さらに、利用者や家族と、行政からの参加を呼びかけられて、外部評価の結果も課題のひとつにして、双方向的な会議に発展されることが期待される。
	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) 家族の訪問時には意見、不満、苦情はないか尋ねるようにし、それを運営に反映させている。月1回「ホーム便り」を発行し、利用者の暮らしぶりや、心身の状態を報告している。訪問の少ない家族には電話でも知らせている。
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) 自治会の行事に、利用者と共に参加している。また、ホームの多目的ホールで行うお祭、運動会、クリスマス会、もちつき大会等で、子供を含めた地域の方々と親しく交流している。

## 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	「向こう三軒両隣の人情介護」を独自の理念として掲げ、24時間体制で利用者が安全、安心に暮らしていけるよう支えている。		
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	社内研修を月末に実施し、管理者と職員は理念についてくり返し話し合っており、共有できている。そして日々のサービスにおいて理念が実践されている。		
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	ホームの多目的ホールで行うお祭、運動会、クリスマス会等に地域の方を招き、親しく交流している。また自治会の行事には、利用者と共に参加している。		
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	管理者は評価の意義や目的を理解し、自己評価に取り組まれている。	○	自己評価の意義は、点検する過程で、できている点も含めて気付かれることにあるので、全職員で取組まれることが望まれる。外部評価の結果を社内研修等で共有し、改善につなげていただきたい。
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	昨年9月に第1回運営推進会議が行われた。自治会長、老人会、民生委員と、ホーム管理者、職員が出席し、施設の見学と共に、「介護保険、認知症について」の座談会が開催された。	○	第1回運営推進会議を開催され、認知症の理解等に努められたが、さらに利用者と家族や行政からの参加を得て、外部評価の結果も話題に入れて双方向的な会議に発展していけることが期待される。

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)
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	事業所は、市町村担当者にホームの実情を折にふれて伝えている。		より積極的に行政と関わり、働きかけられることをお願いしたい。
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	月1回ホーム便りを発行し、写真を掲載して利用者の暮らしぶりを知らせたり、心身の状態等を報告している。家族が訪問した時に利用者の様子を報告したり、訪問の少ない家族には電話で個別に報告している。		
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	契約時にホームの運営についてよく説明し理解を得ている。苦情相談窓口についても説明をし、家族の来訪時には意見、不満、苦情はないか尋ねるようにしている。		
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	運営者は職員と信頼関係を築く努力をし、職員は定着化してきている。利用者との馴染みの関係を大切にしており、担当が代わる場合も、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	月末には定期的に社内研修を行い、外部研修の機会も徐々に増やしている。職員の資格取得のための関係図書を貸し出す等、職員を育てる取り組みを行っている。	○	年間計画を立てられて、研修の機会をより増やされることが求められる。
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	全国認知症グループホーム協会に加入しており、県内のホーム職員と交流し、勉強会を行っている。その内容は、職員に伝え共有している。		

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>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	ショートステイを利用してホームでの生活を体験してから入居することができる。本人や家族にサービス内容を説明し、十分に理解してもらってからサービスを利用させていただくように心がけている。		
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	職員は、常に「利用者は人生の先輩である」という気持ちで接しており、本人から昔の話を聞かせてもらったり、教えてもらったりしている。		
<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 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	入居時に、どのように暮らしたいか、趣味は何か等について本人や家族から聴き取り、こだわりや苦手なことの把握にも努めている。		
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	介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いを行っている。	○	アセスメントをもとにして、本人や家族また職員全員の気付きや意見を反映させた、その人らしい介護計画を作成されることが望まれる。
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	介護計画は6ヶ月毎に見直しを行っている。急な変化があった時には、本人や家族に伝え、臨機応変にその状態に合わせて新たな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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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	多目的ホールでリハビリ機器を使用して機能訓練ができる。要望に応じて、通院、送迎等のサービスを支援している。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、介護タクシー等の事業も行っている。		
<b>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</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	週1回のかかりつけ内科医の往診がある。近隣に総合病院もあり、本人や家族の希望により、受診することができる。		
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	終末期が近づいた頃に、家族の意向を聴き、かかりつけ医と相談している。	○	重度化や終末期のホームとしての対応方針を定めて、契約時や、必要になった時に、本人や家族の希望を聴ける体制を整えられることが望まれる。
<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	利用者の尊厳を大切にした言葉かけ、対応がなされている。トイレ誘導等もさりげなく行われている。		
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	大まかな一日の流れはあるが、散歩や、おしゃべりを楽しんだり、居室で好きなテレビ番組を観たりして自由に過ごしている。		

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	介護度の高い利用者が多く、食事介助が行われている。食事の準備や片付けのできる利用者は現在居ないが、その環境は整っている。		
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	基本的には曜日と時間は決まっているが、本人の体調や気分によって配慮されている。デイサービスの広い浴場も使用することができる。		
<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	散歩やドライブ等を利用者の意向に合わせて楽しんでもらっている。またカラオケ、尺八等、本人が持続可能な趣味を活かした楽しみごとの支援もしている。	○	利用者が重度であっても、生活歴や昔とった杵柄を活かした一人ひとりの役割や楽しみ事を作り出す働きかけをしていただくことを期待したい。
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	裏庭にはグランドゴルフ場があり、絶好の散歩道になっている。季節を感じさせる畑の野菜や庭の花が目を楽しませ、利用者の暮らしを支えている。	○	重度化のため、外出を支援するのは困難であるが、できる限りすべての利用者に外出機会を確保していただきたい。
<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	鍵をかけないケアをしていたが、利用者の重度化に伴いやむを得ず、1階玄関に施錠センサーを設置している。ホームは建物の2、3階にあり、職員の見守りは温かく、利用者の自由な暮らしを支えている。		
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	避難用のシューターを2、3階の食堂に設置している。隣接する24時間営業のガソリンスタンドと消防署の協力を得て避難訓練を実施している。		

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)
(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	食事チェック表で、食事摂取量、水分摂取量の確認を行っている。栄養バランスを考慮して、一人ひとりの状態に合わせた献立を提供している。		
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 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	殺菌、加湿、空気清浄等の設備機器が整い、清掃も行き届いていて清潔感がある。食事の支度をするに思いが台所から食堂や廊下に漂ってきて、家庭にいるような感じがする。		
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	利用者ごとに馴染みの家具、写真や位牌等が自由に持ち込まれ、ベッドの色もさまざまで、その人らしい居心地のよい住環境になっている。		