

# 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	2773301623
法人名	株式会社 メデイ・エイド
事業所名	グループホーム ハウゼン
訪問調査日	平成 21 年 6 月 30 日
評価確定日	平成 21 年 8 月 17 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 2009年7月1日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2773301623
法人名	株式会社 メディ・エイド
事業所名	グループホーム ハウゼン
所在地	大阪府大阪市西成区南津守3-1-6 (電話) 06-6655-5098

評価機関名	NPO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		
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21年6月30日	評価確定日	平成21年8月17日

## 【情報提供票より】(平成21年6月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 13 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	15 人

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り	
	3 階建ての	2~3 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)	79,000 円	その他の経費(月額)	41,000 円	
敷 金	有( ) 円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有( 500,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間: 5 年間)	
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(6月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	5 名		
要介護5	6 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	75 歳	最高	97 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	竹本診療所、南大阪病院、帝塚山歯科 森内医院
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業母体の診療所の近隣に開設され、1階に通所介護事業所が併設されている街中のホームである。建物内に天然温泉での入浴が楽しめ、生活圏に商店街、喫茶、飲食店、公園等がある利便性の良い立地である。日々の暮らしは気軽に散歩や買物などの外出や、趣味を楽しんだり、家事の役割も担うなど、利用者主体の個別性を大切に介護計画に基づき、穏やかな生活が営まれている。医療機関との連携と、系列の訪問看護を利用して医療・健康管理も適切に図られている。ホームの特色としてターミナルケアの実施を謳っており、開設から4年半経過し、利用者の認知症レベル、障害レベルの低下が進んでいる現状に対応しての、さらにステップアップした実践の取り組みが期待される。

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)
	前回の改善期待課題は、①行政との積極的交流の推進、②内部研修に関する整備・充実、③災害時の地域との協力体制の構築、の3点であった。①については可能な範囲での連携交流が推進されている。②については改善が図られている。③については、引き続き今年度の継続課題として具体化検討がなされている。
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)
	今回の自己評価は、管理者・計画作成担当者を中心に、主任職員とともに評価の意義・目的を共有して、業務の再点検とレベルアップに活かす機会と位置づけ、各ユニットで意見を出し合い、全員参加のもとで取り組まれている。
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)
	運営推進会議は、地域包括支援センター担当者、民生委員、町会代表、利用者・家族代表、職員の参加で2ヶ月毎に定期開催されている。議題はホームサービスの取り組み状況、行事等の報告や、意見交換などである。外部評価の報告もなされている。ホームからの協力依頼や、地元からの提案などで有用な会議となっている。
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・相談受付窓口は重要事項説明書に記載し、説明がなされている。ユニット玄関入り口に意見箱を設置している。家族の来訪の機会に、個別の相談、要望を聞いて管理者、職員間で話し合い、改善施策を検討し、日々の運営に反映している。
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)
	地域や町会主催の、子供祭りや、ふれあい喫茶等に参加したり、日常的な買い物や散歩などで地元との交流を深めている。地域活動として公園の植栽や水やりに参加協力を行っている。ホームの行事にボランティアによる参加協力を得るなどの、地域との連携が図られている。

## 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	『自分自身の両親・祖父母に対するような愛情をもって・・・』、「地域の皆様方との協力・連携を密にして、豊かな老後をお過ごしいただけますよう、生活全般をお支えする・・・」を事業所の独自理念として掲げている。		
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	ユニット入り口に事業所理念を掲示している。毎月の会議や研修の場でホームの理念・方針を確認し、日々の実践に活かすよう取り組んでいる。職員は「自己評価表」を活用して自己点検を行い、理念・方針の具体化と改善を図っている。		
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	散歩や買い物などの日常的な外出の機会や、公園の花の水遣りなどで地元の人たちとの付き合いがある。子供祭り、ふれあい喫茶などの町会行事に参加したり、ホーム行事にボランティアの来訪を得るなど、地域との相互交流に努めている。		
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	今回の自己評価は、各ユニット毎に主任を中心に、全職員に評価の意義や目的の理解を計って自己評価項目の検証に取り組み、管理者が集約して実施している。前回外部評価結果は職員会議で改善検討し、運営推進会議に報告している。		
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	地域包括支援センター担当者、民生委員、町会代表、利用者・家族、ホーム関係者の出席で2ヶ月毎に開催している。ホームの活動状況、行事報告や意見交換が行われ、ホームの要望や地域からの提案などで有用な会議となっている。		

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)
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	区の介護保険課担当部署に要介護認定更新の申請代行、認定調査の調整や事故報告書提出等の実務的な内容で行く機会がある。大阪市の場合、社協・地域包括に委託代行が多く、行政担当者側から直接ホームへ来訪する機会は少ない。		
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	家族の来訪時に日常の状況や健康状況等を報告し、必要時は個別に電話連絡している。金銭管理は出納帳に記入し、領収書添付で報告し、家族等の確認サインを得ている。ホーム便り「ハウゼン便り」で、行事や暮らしぶりを報告している。		
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	苦情相談窓口は重要事項説明書に明記し、ユニット入り口に意見箱も設置している。面会時および電話での相談・要望・苦情などを管理者、職員が把握して、迅速な対応でケア見直し等に反映している。		
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	常勤職員の離職は少なく、安定的な人間関係ができています。利用者との馴染みの関係を重視して、ユニット間の職員の異動も控えている。利用者担当を定め、利用者の状態を職員間で共有しやすくし、離職・異動等の場合にも利用者の混乱を防ぐ配慮している。		
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	新人の教育研修は入職時研修と、現任職員指導でOJTを実施している。職員の外部研修参加も推奨し、受講者によるホーム内での職員勉強会を行い、伝達研修として共有が図られ、研修記録も整備されている。介護福祉士等の資格取得のスキルアップも奨励している。	○	事業所の年間研修計画を作成して、教育研修の機会を定期的に設定することにより、職員のレベルアップや、職員間のケアの標準化等を図ることを期待する。
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	市のグループホームネットワークに参加するとともに、区内にもグループホーム同業者間のネットワークを結成し、月1回見学会・意見交換を行って相互研修・交流に取り組み、サービスの質の向上に努めている。		

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	ホームの見学や、状況により日中のお試し体験を繰り返し返してもらうなどで、本人の納得と同意のもとに入居の準備を行い、本人・家族との面談で現状や生活歴を把握して、信頼関係を保てるよう配慮して、ホームの雰囲気に馴染めるような対応に努めている。		
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、利用者を人生の先輩として、日々の生活の場で相談したり、教わり学びながら共に和やかに暮らす支援に取り組んでいる。利用者に現在できる生活の役割をもってもらい、生活の張り合いが得られるような関係を大事にしてしている。		
<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	日々の生活場面での利用者の会話や表情・動作などから思いを受け止め、職員間で情報を共有して理解を深めている。管理者・計画作成担当者はこれらの情報をカンファレンスで把握し、家族の意向も聞き、本人本位の支援を検討している。		
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 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・家族・関係者等から収集した基本情報や、担当の職員が日常の関わりの中で得た本人の情報等に基づき、サービス担当者会議で課題を把握検討している。これらをもとに計画作成担当者を中心にアセスメントを行い個別の介護計画を作成している。		
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	毎月の職員会議やモニタリングおよびカンファレンスの評価をもとに計画作成担当者を図っている。介護計画は長期6ヶ月、短期3ヶ月での目標見直しを基本にして、状況変化時には随時、現状に即した変更を行っている。		

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)
<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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療機関からの往診受診支援や、家族の同行が困難時の外来通院受診の送迎等の支援が取り組まれている。ボランティアによる訪問理・美容も実施するなど、多機能的な支援が柔軟に行われている。		
<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	従来からのかかりつけ医に受診も可能であるが、現状は同意に基づき、母体診療所の提携医の毎週往診での医療管理が行われている。歯科、眼科等の定期往診もなされている。系列の訪問看護との連携で、日常の健康管理が図られている。		
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	看取りに関する指針を定め、入居契約時に説明・同意を得ている。医療連携加算体制を整え、訪問看護師による健康管理に加え、重度化や体調急変時の医師や家族との相談及び医療機関の入院等も含めて、方針を共有している。ホームの特色として終末期ケアを謳っており、看取り実施の事例もある。		
<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 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	利用者の人格を尊重して、日常のケアにおける個別的なプライバシー対応や、言葉かけ・会話などでプライドを傷つけないよう職員に徹底して取り組んでいる。文書・記録等の保管・取り扱いにも留意し、個人情報の守秘および、利用について同意を得ている。		
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	食事、起床・就寝時間、入浴など日常生活は、個々の利用者の生活習慣での過ごし方を尊重して、ホームの暮らしのリズムに配慮しつつ、柔軟に支援している。アクティビティや外出なども、本人の希望や状況に応じて取り組んでいる。飲酒・喫煙も可能である。		

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	平日の副食は配食サービスを利用し、ご飯と汁物はホームで作る。毎日曜日は献立の希望を聞き、利用者とともに味付け、準備、片付け、洗い物なども可能な方と共に行っている。職員も一緒に食べながら、利用者の摂食を支援している。外食を楽しむ機会もある。		
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	毎日いつでも入浴可能な体制をとり、各々週3日は入浴確保できるようにしている。夜間に入る方にも、勤務シフトを考慮しながら対応している。一階に機械浴もあるが、現状は車椅子の方もユニットの浴室利用でシャワー浴も含めて支援対応している。		
<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 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	生活歴や現在のできることを把握し、裁縫、掃除、洗濯物干し・たたみなどの家事などで暮らしの役割を持てるように支援している。買い物、散歩、ベランダや地域の公園の植栽の手入れなど、生活の中で張りあいや喜びを味わえるよう職員の支援が図られている。		
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	近隣の公園への散歩、喫茶店での飲食、スーパーに買い物等の外出など、ホームから屋外に出て外気に触れ、気晴らしの機会を設けるよう、利用者の希望や体調に配慮しながら支援している。回転寿司等で外食を楽しむこともある。		
<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 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	鍵がかけられ自由にでられない閉塞感や弊害への認識は職員間で共有しており、日中は一階玄関も施錠していない。各ユニットフロア入り口の引き戸も鍵はかけず、チャイム設定で見守り対応がなされている。		
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	緊急連絡体制を整備して、年2回、消防署立会いで、利用者も参加して災害避難訓練を夜間対応も想定して実施している。管理者は、次回の運営推進会議で災害時の地域からの協力を民生委員、連合会長等に要請・依頼を行う予定にしている。		

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	配食業者より、カロリー、塩分等栄養バランスに配慮した昼・夕食の献立の副食が提供されている。個々の嗜好も考慮しながら、キザミやとろみ付けなども対応している。日々の食事摂取量や水分量を健康管理表で把握して、健康管理に努めている。		
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	共用スペースの食堂・リビングは、ベランダのある窓からの採光が明るく、壁には手作りの計画表や、行事の写真等が貼られている。対面型のキッチンが中央部に配置され、浴室やトイレは利用しやすく清潔である。休憩用のソファも置き、限られた空間を居心地よく過ごせるような工夫がなされている。		
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	居室入り口に表札があり、のれんもかけられている。洗面台、エアコンが設置された室内はベッド、ダンス、ケース棚などの家具類、家族の写真、小物の飾りやテレビ、仏壇を置くなど、本人の馴染みの品物が持ち込まれている。トイレや、クローゼット付きの居室もある。		