

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	2770103758
法人名	社会福祉法人 大阪福祉会
事業所名	ハピネス金岡グループホーム
訪問調査日	平成 21 年 10 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 9 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 平成 21年10月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2770103758
法人名	社会福祉法人 大阪福祉会
事業所名	ハピネス金岡グループホーム
所在地	堺市北区金岡町2725番 (電話) 072-251-0222

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	大阪府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10月23日	評価確定日	平成21年12月9日

【情報提供票より】(平成21年9月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 11 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 11 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	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 (入居一時金含む)	有(150,000円) 無	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		1,600 円

(4) 利用者の概要(9月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.4 歳	最低	77 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊川病院 ハピネス金岡診療所 ナカイデンタルクリニック
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成14年に開設した平屋建てのユニット(みづきの里)と平成17年に増築したユニット(さつきの里)で構成されたホームである。ボランティアやレクリエーション行事の場合は(さつきの里)の1階デイサービスを利用して一緒に行ったり、併設の特別養護老人ホームやデイサービスを合わせた行事が催され人と人とのふれ合いが多い。管理者が明確な運営方針を示しながら、ベテランのリーダーを中心として全職員が介護の現場を支えている。併設の診療所の存在も家族の安心につながっている。ここでは、利用者が社会とのつながりを持ち続けながら生活できるような、質の高いケアを目指した取組も行われている。益々の質の向上を期待したい。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の自己評価・外部評価の結果、理念の見直しに取り組み地域密着の方向性を示す内容に変更した。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) リーダーを中心に職員が意見を出し合って自己評価を行った。今回の自己評価では今後取組んでいきたい内容は抽出されなかった。
重点項目②	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) 運営推進会議は民生委員、地域包括支援センター、地域の介護支援専門員や家族が参加して、2ヶ月に1回の頻度で開催されている。事業所の状況報告や家族からの報告等が行われて、地域の代表との意見交換が行われている。地域包括支援センターから報告される、他の事業所の事例等の話を参考にしている。
重点項目③	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) 家族の来訪時にはリーダーが中心となって、利用者の健康状態や最近の暮らしぶりや様子を詳しく報告して、家族の意見を聞いている。訪問の少ない家族には電話で連絡を取り合っている。家族別の連絡BOXを事務所窓口に設置して、家族との連絡に使用している。
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) 併設の特別養護老人ホームやデイサービスを含めて施設として地域福祉への取組や、地域ボランティア、学校の福祉体験学習の実習受け入れを行っている。散歩時の挨拶や地域の行事に参加するなどして、利用者が社会とつながりのある生活を続けて行けるように努めている。

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	前回のサービス評価の改善項目に取りあげて、「地域交流を大切に、愛されるホーム、心ある介護」と理念に表現するようにした。地域に根ざしたホームの実現に向けた介護の心が伝わってくる理念と言える。		
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	新しい表現「地域交流を大切に、・・・」の理念の実現に向けて、職員は意識して取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 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	利用者の社会参加を目指した地域とのふれ合いを大切にしている。調査当日も中学生の福祉体験学習の生徒が各ユニットで実習中であった。高齢者教室を開くなど地域交流を積極的に取り組んでいる。		
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	5回目のサービス評価の取り組みであり、管理者、リーダー、職員の理解は進み、評価を改善に繋げた活動が行われているが、毎年の改善目標を書式で表現して取り組む点では十分とはいえない。	○	評価への理解と活用は職員にいたるまで徹底されているが、自己評価結果を中心とした新たな取組課題を明確にして、改善状況をフォローしていく過程が重要である。「改善計画シート」等で目標を明確にする取組が望まれる。
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	地域密着型がスタートしてから、2ヶ月に1回の頻度で運営推進会議が開催されている。地域包括支援センター、民生委員、地域の介護支援専門員、家族代表が参加して意見交換が行われているが、地域交流、地域への働きかけ等に関する意見交換が少ないように思われる。	○	運営推進会議の狙いの一つに、ホームに対する地域の理解、協力支援を期待する事、一方においては事業者が地域福祉活動へ一定の役割を将来担って行く方向性が示されています。意識合わせで難しい面もあるが、事業所と地域との係わり合う方策に付いても、出席者の間で意見の交換をする事も望まれます。

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	併設の事業所を含め、堺市内の古くからの事業所として、市の担当部門とは緊密な関係を保ちながら情報交換や連携が行われている。地域福祉への取組も積極的である。		
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	家族の訪問時には、リーダーや担当職員が、本人の健康状態や暮らしぶりを伝えている。訪問の少ない家族には電話で報告をしている。事務所窓口には家族毎の連絡BOXを設ける等の工夫が見られる。		
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	家族会の折に、要望等の意見交換が行われていると共に、家族に対する独自のアンケート調査をして、事業所運営のヒントにしている。		
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	職員の離職異動が少ない。管理者やリーダーによる働きやすい職場環境への工夫や努力の結果と推察される。		
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	職場の風通しを良くし、職員が夫々役割を担って事業運営に参加する仕組みがある。内外の研修に参加する機会をつくっている。資格取得を目指して職員も意欲的に取り組んでいる。		
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	堺市北区内のグループホーム交流会に参加して、同業者と情報交流を行っている。		

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)
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	入所前段階では、家族や本人の要望をヒヤリングし、かかりつけ医や担当の介護支援専門員の意見を聞きながら、事業所を訪問してもらうなど、新しい暮らしへの準備期間をゆっくり取っている。		
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	職員は利用者の良き理解者として、お互いが心の交流が出来るように、という姿勢で取り組んでいる。家事や散歩などを一緒にする中で信頼関係を築くようにしている。		
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	入所時に新しい生活での要望を家族及び本人から聞き、一人ひとりに合った対応を行っている。ここで生活して幸せだったと思ってもらえるように職員は取り組んでいる。		
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	家族や本人の希望をベースにかかりつけ医や職員の意見を参考にして、介護計画書を作成し、家族に説明して同意を得ている。		
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た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	スタッフ会議やユニット会議の時間にミニカンファレンスを行い、利用者ごとの様子について意見交換し、3ヶ月に1度は見直しをしている。利用者ごとに担当職員を決めている。		

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)
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	家族の事情や要望に出来るだけ柔軟に対応している。通院の支援、入院時の支援、住み替え時の支援などを行っている。		
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	家族や本人の希望を尊重して、入居する以前からのかかりつけ医での支援も連絡を取りながら引続き支援している。併設の診療所での受診対応を家族も評価している。		
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	入所時に重度化や看取りに関する事業所の方針を説明して同意を得ている。状況に応じて家族の協力を得ながら、かかりつけ医と連携して対応する準備はしている。		
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	トイレ誘導等の声かけも、利用者の羞恥心に配慮した対応を行っている。記録の管理や個人情報の保持にも、保管場所に気を付ける等の徹底がされている。		
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	本人の体調や生活のリズムに応じた日中の過ごし方を支援している。部屋に引きこもらない程度に声かけして、適当に気分転換の時間がもてるように支援している。		

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)
(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	食事に関する一連の流れは、残存機能の活用によって、また生き甲斐という面からも大切な時間と職員が意識している。メニュー書き、調理の手伝い、配膳、片付けなど出来るだけ参加してもらうように声かけをしている。		
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	入浴をする日はおおよそ決めているが、朝か昼に入浴するかは本人の希望で行っている。落ち着いてゆっくり入浴できるように配慮している。		
(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	生活習慣や趣味、本人の得意な事、好きなこと等の生き甲斐を大切に、長く続けられるようにしている。園芸、裁縫や編み物、掃除などの日常の家事等の生活感のある役割や趣味を支援している。		
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	利用者個々の体調やその日の気分を考慮しながら、出来るだけ外の空気や季節感に触れるように、近所への散歩を心がけている。大泉緑地等への外出の機会も多く作っている。		
(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	2ユニット共に、門から少し奥まった場所にあり、安全面では少し安心感がある。出来るだけ鍵をかけないケアを心がけて、居場所確認に注意を払っている。		
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	避難訓練を毎月行って、万が一の災害時でもあわてないで訓練通りに避難できるように、普段からの準備が工夫されている。毎月の避難訓練は家族にも安心感を与えている。		

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	食事摂取量は利用者ごとに把握され、コントロールされている。水分補給は利用者の状態に応じて補給量の管理をしている。		
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	当初からグループホームとして設計されているために、廊下や玄関、居間、食堂のスペースに余裕がある。職員の努力で清潔に維持されている。2ユニットが別棟で完全に独立した構造を持ちながら、夫々に共用空間の独自の雰囲気を作っている。		
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	居室は和室と洋室があり、いずれの部屋も清潔に保たれている。使い慣れたタンスや備品が持ち込まれ、利用者が落ち着いて過ごせるように、職員が家族の協力を得て居室作りを行っている。		