

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	2772401770
法人名	有限会社 ひまわり
事業所名	グループホーム ひまわり
訪問調査日	平成 21 年 9 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 23 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せん。

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9月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2772401770		
法人名	有限会社 ひまわり		
事業所名	グループホーム ひまわり		
所在地	大阪府枚方市氷室台1丁目14番20号 (電話) 072-858-5081		
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	大阪市中央区常盤町2-1-8 親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年9月18日	評価確定日	平成21年10月23日

【情報提供票より】(21年8月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年1月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	10人	常勤	3人, 非常勤 7人, 常勤換算 6人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	42,500~ 円	その他の経費(月額)	22,000 円
敷金	有(円)		○無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	300 円	昼食 450 円
	夕食	550 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(8月15日現在)

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 78 歳	最低	60 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	松谷病院 津田病院 高濱歯科 佐多歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体は、有限会社 ひまわりである。ホームは、平成15年1月に、単独型木造2階建ての、1階と2階部分に、1ユニットで開設された。JR学研都市線、津田駅又は長尾駅からバスで、氷室台バス停から徒歩10分、600戸以上の一戸建ての、閑静な住宅地域の中に在り、施設を感じさせない、住いの佇まいがある。ホームの近隣は、戸建住宅の庭の植木や、公園、丘陵地の豊かな自然の緑に囲まれ、ホームの2階のテラスからは、近くに丘陵の雑木林、遠くには交野山の峯峰が眺望できる。利用者は静かな環境で日常生活の継続性の確保と四季折々の季節感を味わいながらの暮らしが可能である。ホームの理念は、「認知症があっても、その人らしく暮らしたいという希望がかなえられるホーム」「一人一人個性豊かに、心豊かに」として、これらの理念の具体化の為に、運営者・管理者・全職員が一体とな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利用者のみならず家族へのコミュニケーションの能力を高めるために、職員研修のテーマの中に、これを取り入れることが望まれる、が課題とされた。①は、職員用の「ひまわりマニュアル」を作成して、その中にコミュニケーションの取り方の「一項目」を設けて、自尊心を傷つけない・情報の伝え方・現実を強化・昔話を聞く(回想法)・敬語・同意・労わり・意欲を引き出す・禁句言葉等を例示して職員研修が実施されている。
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、評価を活かした改善が見られた。
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5月に設置された。2ヶ月に1回、定期的に開催されている。ホームの運営・サービス活動状況報告、利用者の各種行事実施内容や結果報告、自己・外部評価の公表等々が行なわれている。また、参加者も、家族代表、地域包括支援センター職員、地域自治会会長・副会長、老人会会長・相談役、民生委員、管理者、看護師、介護職員等々の参加で、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。毎月発行の「ひまわりだより」では、各種行事のお知らせ、結果報告、誕生日や各種会議の開催の紹介等々や利用者の暮らしぶりが伝えられている。家族の意見・要望を聞き、ホームの運営にも反映されている。また、家族の来所時には、利用者の日常生活・行事・健康状態等が家族に詳細に報告されている。「意見箱」も設置している。
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)
	理念に「認知症があっても、住み慣れた地域で、その人らしく暮らしたいという希望をかなえるホーム」とあるように、老人会への入会、各種地域の行事への参加、月一回「ひまわりだより」を地域住民(約50軒)へ散歩を兼ねての配布、地域の防犯パトロールやゴミ拾い、利用者の中には、週一回の青色パトロール(学童の登下校時の見守り)等々で、積極的に地域各種行事への参加や事業所独自の催し(敬老会等)で地域との密なる交流と連携を図る取り組みが実践されている。

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)
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	理念は「認知症があっても、住み慣れた地域で、その人らしく暮らしたいという希望をかなえるホーム」「一人一人個性豊かに、心豊かに」としている。また、「ケアの10原則」も掲げて、事業所独自の理念を創りあげている。		
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	理念をホームの玄関に掲示している。朝礼時、夜勤者からの引継ぎ前には、職員で理念を復唱している。入所時、職員会議、研修等で日頃から全職員が理念の共有を図り、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	老人会への入会、地域の各種行事への参加、月1回「ひまわりだより」を地域住民(約50軒)へ散歩を兼ねての配布、地域の防犯パトロールやゴミ拾い、週一回の青色パトロール等々や事業所が地域の会館で開催する敬老会等で、事業所からの積極的な地域への交流を図る取り組みがされている。		
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。		
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5月に設置された。2ヶ月に1回定期的に開催されている。会議では、ホームの運営、サービス活動内容や行事予定、評価の公表等が報告されている。		

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)
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	運営推進会議以外での、市の担当職員との行き来やコミュニケーションは図られている。また、介護相談員が2ヶ月に1回の訪問がされ、利用者の悩みや相談に対応がなされている。		
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	毎月1回「ひまわりだより」を発行して、利用者の日々の生活状況や行事の予定表には、利用者の声や写真、コメントを入れて、家族や知人の方々に郵送している。また、家族の面会時には、利用者のホームでの暮らしの様子や健康状態、金銭記録ノート、娯楽費等の確認と捺印の受領がされている。		
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、不安への対応がなされている。また、家族の来所時には利用者の日常生活、行事、健康状態等が家族に詳細に報告され、玄関に「意見箱」も設置して、家族等の意見を受け入れている。		
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	職員の異動、退職は非常に少ない、(個人の都合により何人か退職している)職員との良きコミュニケーションや労働環境の配慮がされている。特に、職員採用については、資格取得者であり、優しさ・気配り・利用者との心の通い合える人材を厳選して採用がされている。		
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	社内研修では「ひまわりマニュアル」が使用され、マニュアルの内容は、介護の基本的考え方や各種介護手順、対応、注意事項等々が具体的に記載されたものが利用されている。外部研修は、研修テーマが選択され、希望者が応募して実施されている。研修の結果は、報告書により、受講者から報告がされている。		
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	地域によるグループホーム連絡会議が合同会議を含めて年4回あり、事前にテーマを決めたり、情報交換や意見交換の連携等で地域の同業者との交流や勉強会への参加により、サービスの質の向上を図っている。		

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)
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	家族だけでなく、利用者が十分納得する説明を行ない、必ず利用者本人や家族がホームを見学して、利用者や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なされている。空き部屋があれば、希望により、体験入所も可能である。入居後も職員は常に声かけをして、雰囲気に馴染めるよう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	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。		
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	アセスメントシートや日常の会話時又は個別の時間をとり、利用者の声を傾聴しながら、必要によりカンファレンスを開催して、利用者の意向の把握に努めている。見たこと、聴いたことは職員間で情報を共有している。		
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	アセスメント・シート、介護計画書、介護ケアチェック表、血圧・水分・排便・着衣記録表、健康管理表、業務日誌、面談等々により各種の個別ケア情報を収集し、これを基に利用者本位の介護計画を作成している。計画書には家族の署名捺印と書類交付をしておき、かかりつけ医の署名捺印もされている。		
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、モニタリング(評価表)を作成して、サービス内容項目別モニタリング実践記録により経過状況が把握され、介護計画の見直しがされている。計画書には、家族の署名捺印と書類交付もある。		

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	事業所では、介護保険サービスの「医療体制加算」「24時間健康管理・医療活用の強化」「サービス提供体制加算」「若年性認知症利用者受入加算」と自主サービスの「外出の支援」「外泊支援」が実施されている。		
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	本人及び家族の希望を尊重して、かかりつけ医の継続がなされている。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	「緊急時の医療対応と看取りの指針」の同意及び指定書があり、契約時から重度化や終末期に向けた家族、利用者・医師・職員の全員で話し合い、利用者への説明がある。これにより利用者・家族の方針を共有しており、状態によりケースカンファレンスを開催し重度化について話し合いをされているが、終末期について繰り返し話し合いがされていない。	○	今後は、利用者の身体状況により、それぞれの段階での関係者と終末期に向けた話し合いを繰り返し、介護記録等に残すようにして、関係者全員が方針の共有を確認することが期待される。
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	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。		
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	利用者の役割分担表があり、メニュー書き、食事準備、食事作り、配膳準備、テーブル拭き、後片付け等が決められている。献立表は季節の旬の物を取り入れて作成している。また、利用者の要望を聞いて好みに合わせた献立も調整されている。職員と一緒に食卓を共にして家族団欒の雰囲気がある。		
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	入浴は、週3～4回とされ、夜間入浴を基本としている。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、日時を調整するなど、利用者が楽しく、気持ちよく入浴できる配慮がある。足浴、シャワー浴も実施されている。		
(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	一人ひとりの生活歴や身体状況に合わせた楽しみごとの支援がされている。地域の老人会の会員は、地域の方々の協力で月例会や日帰りバスツアーに参加したり、ホームでは「役割表」があり、洗濯干し、掃除、食事作り、庭掃除、包丁研ぎ等々で毎日の生活の中で役割を持って、張り合いや喜びが持てる支援がある。		
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	希望があればいつでも戸外に出られる支援がされている。個別外出支援も行っており、個々の希望を聞いて、個人買い物、ドライブ、公園散歩の支援がされている。		
(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	管理者及び全ての職員は、鍵をかけることの弊害は理解している。帰宅願望、閉塞感を感じていると察し、その時の状況を判断して、センサーや防犯用具を使用して臨機応変な対応がされている。また、利用者が戸外への出入りの希望には即応体制をとり、出来る限りの開放感が得られる様に心がけている。		
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4回、避難訓練が行なわれている。災害マニュアルを作成して、日々散歩やパトロールをしながら、利用者の方々に避難場所を学習して頂くようにしている。また、校区や地域主催の災害訓練には利用者全員が参加し、災害時には近隣のボランティア等の協力が得られるような連携体制がある。		

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)
(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	個別の健康管理表・水分摂取表等から全体を把握している。献立は1週間の献立表が作成されている。利用者に希望をたずねて、栄養バランスを考えながらの支援がされている。また、栄養士の献立チェックもある。		
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	閑静な住宅地のため、不快な車の音も無く、近隣の個建住宅の庭の木々の緑や、ホームの玄関や周囲は植木の緑や季節の花、プランタンでの野菜の栽培がされている。玄関には、季節の生け花、リビング兼食堂には、写真、絵画、利用者の手作り作品等が飾られ、ピアノも置かれている。そこには、家庭的な、四季を感じながらの、ゆっくりくつろげる空間がある。		
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	居室には、使い慣れた家具・お仏壇・椅子・ソファ・家族の写真等々が置かれて、清潔に保たれている。家庭的な雰囲気と従来の生活の継続性が確保されている。また、居室の室温調整や換気にも配慮がされている。		