

(様式5)

調査報告書

訪問調査日	2007年10月12日
調査実施の時間	開始 10 時 00 分 ~ 終了15 時 30 分

訪問先事業所名 (都道府県)	グループホームうらら (大阪府)
-------------------	---------------------

外部評価項目構成

	項目数
. 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
. 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
. 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
. 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

評価調査員の氏名	氏名 <u>南 ヤエ</u> 氏名 <u>平井 央威</u>
事業所側対応者	職名 <u>管理者</u> 氏名 <u>豊岡 多美湖</u> ヒアリングを行った職員数 (1) 人

記入方法

「取り組みの事実」欄は、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ください。

「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に をつけてください。

項目番号について

外部評価項目は30項目です。

「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。

「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

用語について

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む。

(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。

関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

【評価実施概要】

事業所番号	2 7 7 2 5 0 0 9 0 2
法人名	(有)池田介護サービス
事業所名	グループホーム うらら
所在地	池田市栄町 1 0 番 9 号 (電 話) 072-751-3100
評価機関名	特定非営利活動法人エイジコンサーン・ジャパン
所在地	大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟9階
訪問調査日	2007年10月9日

【情報提供票より】(1 9 年 9 月 2 7 日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 8月 1日
ユニット数	1 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	8 人
	常勤 4 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 5.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 造り
	5 階建ての ~ 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷 金	有(50万 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有 / 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			

利用者人数	名	男性	名	女性	8 名	
要介護 1	1 名	要介護 2	5 名			
要介護 3	1 名	要介護 4	1 名			
要介護 5			要支援 2			
年齢	平均	87 歳	最低	75 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	内科：おおたクリニック・医療法人互恵会、歯科：キッタカ歯科医院
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

阪急池田駅のすぐ近くに(有)池田介護サービスのビルがあり、1階が居宅介護支援事業所・訪問介護事業所があり 2階に「グループホームうらら」がある。屋上にはミニ菜園・花壇があり、利用者は野菜・花の手入れで癒される時間を持つことができる。管理者は真心こめて施設運営に携わっている様子が窺えた。ホームは女性ばかりで和気あいの会話が弾んでいた。管理者はケアマネジャーの資格もあり職場の介護の質を高め・利用者の自立支援に資するための役割をはたしている。グループホームのリビングはほのぼのと暖かい雰囲気である。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目：外部4)
	前回の改善事項は概ね改善されているが、介護計画の見直し期間・職員の研修会への参加などに改善の余地が見られる。しかし、研修会に参加した内容等は職員間でしっかりと共有し活用されている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目：外部4)
	自己評価は職員一同の意見を記入してもらい管理者がまとめた。自己評価することにより職員一同自己評価の意義を再認識し今後の仕事に生かすことが出来る。
重点項目	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2ヶ月に1回開いている。必ずしも有効に機能していない。地域に溶け込んでゆくように、又地域の高齢者に対して何が出来るのかとのことも話し合える関係づくりに向かって今後活動されることを期待する。
重点項目	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)
	家族の方にはこられた時何でも話し合ってもらえるようにしている。重度化した時の対応も家族と話し合っている。家族の方々は運営推進会議にも出席していて、家族と管理者(施設)との意思の疎通は出来ている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目：外部3)
	運営推進会議に自治会から参加してもらっている。まだ施設「グループホームうらら」として地域に溶け込んでいない。他の団体(婦人会・民生委員)にも働きかけ地域に密着した施設となっていけることを期待する。

2. 調査報告書

主任調査員氏名 南 ヤエ / 同行調査員氏名 平井 英蔵

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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「皆様の笑顔でいっぱいに！」を合言葉に、家庭的な雰囲気の中で、真のサービスとは何なのかを常に考えながら、個性を大切に支えていくことを掲げている。		家庭的で入居者同士は思いやりあっているように見受けられ理念が実践に生かされている施設である。今後、理念に対してより具体的な目標をつくることで、より良いサービス提供に繋がると思われる。
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	理念は明文化してホーム内に掲示し、毎月のミーティングで管理者と職員が理念を共有するべく話し合っている。		理念は事業経営者の運営方針を利用者・家族だけでなく来訪者にも明示し、職員に対しては自信を持って介護に打ち込める意欲をわかせるものである。もう少し分かりやすい場所、短い言葉のものを掲示されたい。
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	自治会に入っており、懇親会に参加したり、地域の盆踊りや運動会等に参加している。		入居者に近隣の商店街の方が居られ、小規模ではあるが交流は持たれている、しかし地域との交流は十分とはいえない為、今後、運営推進会議に地域の人にもっと参加してもらえるように努めて欲しい。
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	外部評価をしっかりと受け止め改善すべきところはミーティングで話し合い改善に向け努力している。		外部評価の理解もされ、前回の改善事項はミーティングなどを行い概ね改善されているか、介護計画や職員研修などに一部改善の余地が見られる。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	2ヶ月に1回運営推進会議を開催し、記録を残し市へ提出している。		運営推進会議は開かれているが地域の参加者は自治会長のみである。他の団体にも働きかけ参加を促してもらいたい。
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	わからないこと等あれば、市に連絡して相談したり、地域包括支援センターから運営推進会議に出席してもらったりと連携している。		市・包括支援センターとの連絡は取れている。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	家族が面会に来られた時は、生活ぶりや連絡事項を伝え、必要があれば電話でも報告している。また毎月「うらら便り」を送付し様子を報告している。		「うらら便り」は発行されている。今後は中身の充実を図られることを期待する。
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	家族とは面会に来られた時にできるだけ会話をし、意見、不満等ないか聞くようにしている。運営推進会議に家族にも出席してもらい意見等きく機会を設けている。		家族はホームに対し大変感謝しているとの意見が多くあった。今後、意見箱等の活用により、一層のサービス向上に努めてもらいたい。
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	異動には原則はない。離職に関しては本人の意見を尊重しながら最小限に抑えるよう努力している。仕方なく代わる場合も、利用者に刺激を与えないように、一人勤務である夜勤に入る前には必ず職員と一緒に夜勤に入ったり、日勤で何日か勤務してからに夜勤に入るようにしている。		職員の大半は勤務年数が比較的長く利用者・家族に不満はない。


外部評価	自己評価	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項目)	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)
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>研修会にはなるべく参加できるよう進めているがまだ機会は少ない。研修会に参加した人だけでなく全職員が研修内容を共有できるよう資料を配布している。</p>		<p>ケアマネジャーの資格を持っている職員が主に研修に参加して他の職員にその内容をしっかり伝えている。他の職員も計画的に順次研修に参加をする機会を与えることが望ましい。</p>
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>管理者は市の研修会等で交流する機会はあるが、職員まではできていない。</p>		<p>同業者交流をどうしたら図れるか事業所として取組まれることを望む。</p>
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>可能な方にはホーム見学してもらって、無理な方は必ず家庭訪問して馴染みの関係を作り、不安を少しでも取り除けるようにしている。</p>		<p>入居時の混乱は特になかった。</p>
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>一人ひとり、得意なこと、好きなことを活かして、調理や、食器洗い、花の水やり、縫い物等している。利用者一人ひとりが役割を持って職員と一緒に共に支えあう関係を築いている。</p>		<p>訪問調査時にも買い物に行っている人・色塗りをしてカレンダーの絵を仕上げている人、その後昼食の調理を職員と一緒に作っている人などそれぞれの役割を持って暮らしている。また、全体の利用者に対しても大正琴や屋上園芸などのサービスが提供されていた。</p>

外部評価	自己評価	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項目)	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)
. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>普段から、会話しながら利用者が何を望んでいるかを把握するようにしている。困難な利用者については、家族にどのような生活をしてきたのか等を聞いて検討している。</p>		<p>利用者本人・家族から生活歴を聞くことや、毎日のホームでの暮らし中でその人の好みを汲み取ることに努めている。</p>
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人や家族、職員の意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。</p>		<p>利用者本人の希望や、家族の意向などが反映された介護計画となっている。また、これらを日々のプログラムなどにも工夫され取り入れられている。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画の期間に応じて見直しを行っている。見直し以前に変化が生じた場合は、話し合いは行って時期を待たずに介護計画を見直している。</p>		<p>症状に変化のある利用者に対してはその都度ミーティングをし、介護計画の見直しを行って、家族も確認している。変化のない利用者に対して見直し期間が長くなる傾向がある。変化のない利用者にも「3ヶ月毎の介護計画の見直しは必ずする」ことを励行されたい。</p>
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>柔軟に対応ができるような環境にしている。</p>		<p>日々の散歩をはじめ、利用者の体調や気分に応じてサービスの提供が行われているほか、施設があるビルの1階がヘルパーステーションであり、夜間は管理者の自宅が同ビルに存在する為、非常時などの体制は安心できる。</p>

外部評価	自己評価	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項目)	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)
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたか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</p>	<p>利用者・家族の希望があれば以前からのかかりつけ医師で引き続き医療が受けられるようにするとともに、家族が通院に同行できない時は管理者が支援している。ホームのかかりつけ医師も月2回定期健診、それ以外にも体調不良の際は往診してくれる。</p>		<p>かかりつけ医院へ家族の付き添いが困難な時は管理者が病院について行っている。</p>
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>早い段階から重度化した場合や終末期のあり方について、家族等と話し合っている。</p>		<p>重度化したときのこと、終末期のことを早い段階から家族などと話し合っている。そのことを文章として残すと更によい。</p>
<p>・その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1. その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1) 一人ひとりの尊重</p>					
20	50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりのプライバシーの確保に努めています。</p>		<p>個人情報の記録などの扱いにはロッカーなどの活用で配慮している、職員をはじめ退職者にも守秘義務を書面押印にて徹底をし注意を促している。</p>
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>決して職員側が強制するのではなく、その時の様子を見ながら一人ひとりのその人らしい暮らしをできるように支援している。気力減退で一日寝て過ごしたいような場合は、ADL低下や認知症進行予防のため、強引ではなくタイミングをみて起こして、生活にメリハリがつくよう支援している。</p>		<p>今後とも利用者が意欲を引き出すように支援されることを望む。</p>

外部評価	自己評価	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項目)	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	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>好みをきいて献立を立てたり、食材の買い物と一緒にいたりしている。調理や、盛り付け、配膳等も利用者職員と一緒にいき、力を活かせるよう支援している。</p>		<p>朝食はパン食である。昼食は材料を一括仕入れホームで調理する。夕食は調理済みのものを業者より購入し利用者と一緒に盛り付ける。高齢者用に作られたメニューであるが業者が違うため材料の重複(昼・夜)などが見られる。あらかじめ重複しないように施設側から両業者に材料の調整を依頼するなどの工夫を望む。</p>
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>入浴の時間をゆとりがあるよう長くとり、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支援している。</p>		<p>入浴に対しての不満はない。</p>
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>料理が好きだった方には一緒に食事を作っていたり、花が好きな方には水やりや花を植えてもらったりと一人ひとりの生活歴や力を活かした役割をもっていただき、みなさん歌が大好きなので音楽鑑賞したり歌ったり、レクリエーション等で楽しんでもらえるよう支援している。</p>		<p>訪問調査日は静かな童謡を聴きながら色塗りでカレンダーの作成、傍らで音楽にあわせて歌っている利用者もいてホームの中は和やかだった。大正琴の演奏に来ていただき利用者があわせて歌って楽しむことも有る。</p>
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>買い物、散歩、喫茶店に行ってお茶を飲む等積極的に外出の機会を作っている。</p>		<p>午前・午後買い物や散歩に行っている。</p>
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>危険な場所以外は鍵を掛けないよう取り組んでいる。</p>		<p>各個室からはバルコニーに自由に出入りができるよう配慮され、センサーで利用者の出入りは確認できるようにされていたが、非常階段部に荷物があり、今後非常時への配慮に強化の必要がある。</p>

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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1回避難訓練を行い、歩行困難な方には背負って非難する方法等実際に行って確認した。日ごろより地域の人々への働きかけはできていない。		運営推進会議の地域の参加者を増やす取り組みで地域の協力を強めて欲しい。
(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・水分摂取量共に記録をとって、体調・病状に応じた支援をしている。		食事摂取量：水分摂取量など記録をとり支援することを続けられたい。今後、食事や排泄が一目でわかるような表の活用が望まれる。
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	テレビの前にはソファを置き、花や利用者の作品を飾ったり、写真を貼ったりしている		共有空間に一人になる居場所はない。窓際に一人で横になれるようなソファベッドなどを置くことを提案する。ソファは3台あるがそのうち2台はやわらかく据わると体が沈む。高齢者は一度座ると立ち上がりにくい。廊下には窓がなく照明のみである照明は少しくらい感じであった、明るくすることを望む。
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			居室に自分らしいものを持ち込むことを家族に依頼しているが、あまり持ち込まれていない。家具等大きいものでなくてもいいので再度ご家族に思い出の品を持ち込んでもらうように依頼されることをのぞむ。

 は、重点項目。