

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 3月 31日

【評価実施概要】

事業所番号	2773000688		
法人名	株式会社ライフサポートジャパン		
事業所名	ゆうとび庵大阪・淡路		
所在地	大阪市東淀川区東淡路5-8-38 (電話) 06-6320-9556		
評価機関名	株式会社H.R.コーポレーション		
所在地	兵庫県西宮市甲陽園本庄町6番8-2号		
訪問調査日	平成21年3月5日	評価結果確定日	平成21年5月15日

【情報提供票より】 (21年2月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 14年 5月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤16人, 非常勤7人, 常勤換算19.95人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	5階建ての	2~5	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)	60,000~70,000 円	その他の経費(月額)	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	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (2月24日現在)

利用者人数	26名	男性	8名	女性	18名
要介護1	3	要介護2	8		
要介護3	7	要介護4	5		
要介護5	3	要支援2	0		
年齢	平均 83.19歳	最低	75歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医誠会病院・千里丘クリニック
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近隣に商店・公園など生活に便利な住宅地にあり、かつての女子寮を利用した、ゆったりとした空間と清潔感のあるグループホームである。開設以来地域との交流に力を注ぎ、年々地域との信頼関係と交流を深めている。運営推進会議・家族会・ご家族への個別の報告・対応など、ご家族と共にご利用者のその人らしい暮らしを支える取り組みが丁寧に継続されている。職員の安定と育成がサービスの質の向上に繋がるという信念の下、内部・外部研修の充実、スキルアップへの支援に努め、コミュニケーションのとれたやりがいのある職場環境の整備に取り組んでいる。外部評価を活用し、書類の整備・地域交流の確立など、さらなるサービスの向上を目指した努力が継続されている。

【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:第三者4)
	<p>前回の評価結果は職員全員で回覧し、フロアー会議・マネージャー会議で改善について検討した。前年度は、理念の見直し、地域との関係の確立・介護計画の見直しに取り組んだ。</p> <p>今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:第三者4)</p> <p>今回の受審については、意義をフロアー会議で周知し、フロアーリーダーが職員の意見を収集して自己評価票を作成し、管理者が完成させた。</p>
重点項目	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組(関連項目:第三者4,5,6)</p> <p>ご利用者・ご家族・自治会長・地域包括センター職員などが参加し、2ヶ月に1回定期的に運営推進会議を開催している。ホームの状況報告の後、時期に即した議題について、幅広い立場の参加者と意見・情報を交換し、サービスの質の向上に努めている。外部評価受審についても、自己評価の内容・結果を報告し、改善経過について説明している。</p>
	<p>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:第三者7,8)</p> <p>ご家族の面会が多いため、話しやすい雰囲気作りを心がけ、積極的に意見・要望を聞き取るように取り組んでいる。2ヶ月に1回運営推進会議、1年に1回家族会を開催し、ご家族の意見を聞く機会を確保している。出された意見・要望については、内容に応じて、申し送り・フロアー会議で周知し適切に対応し、苦情については受付票を作成し改善について検討し、経緯を本社に報告している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)</p> <p>自治会に加入し、地域行事の情報の提供を受けたり、参加への協力を得ている。自治会主催の「ふれあい喫茶」に参加し地域の高齢者との、近隣の小学校の校庭開放の行事に参加し広く地域住民との交流の機会を持っている。また、「ハーモニカレクリエーション」など、地域のボランティアを積極的に受け入れ、地域のホームへの理解を深めてもらえるように取り組んでいる。</p>

2. 調査報告書

主任調査員氏名 森 洋子 / 同行調査員氏名 植田 元子

第三者	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項目)	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)
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	開設当初作り上げた「より良い介護」「感動ある介護」という基本理念を大切にしながら、理念の実践のために、具体的な取り組みを8項目にまとめ、明文化した。地域密着型サービスとしての役割を目指した「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」という内容が盛り込まれている。		
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	新入職時オリエンテーションで基本理念を説明し、職員全員での理念の共有に努めている。ホーム内の掲示・ミーティングでの唱和など、常に理念を身近に感じられるように配慮している。フロア会議での話し合い、フロアの年間計画策定の際も理念に立ち戻り、日々のケアの実践に具体化できるように取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域行事の情報の提供を受けたり、参加への協力を得ている。自治会主催の「ふれあい喫茶」に参加し地域の高齢者との、近隣の小学校の校庭開放の行事に参加し広く地域住民の交流の機会を持っている。また、「ハーモニカレクリエーション」など、地域のボランティアを積極的に受け入れ、地域のホームへの理解を深めてもらえるように取り組んでいる。		

第三者	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項目)	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. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>運営者、管理者、職員は、自己評価及び第三者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</p>	<p>前回の評価結果は職員全員で回覧し、フロアー会議・マネージャー会議で改善について検討した。前年度は、理念の見直し、地域との関係の確立・介護計画の見直しに取り組んだ。今回の受審については、意義をフロアー会議で周知し、フロアーリーダーが職員の意見を収集して自己評価票を作成し、管理者が完成させた。</p>		
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>	<p>ご利用者・ご家族・自治会長・地域包括センター職員などが参加し、2ヶ月に1回定期的に運営推進会議を開催している。ホームの状況報告の後、時期に即した議題について、幅広い立場の参加者と意見・情報を交換し、サービスの質の向上に努めている。外部評価受審についても、自己評価の内容・結果を報告し、改善経過について説明している。</p>		
6	9	<p>市町との連携</p> <p>事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>東淀川区認知症高齢者支援ネットワーク連絡会主催のシンポジウムに参加し、行政機関との連携を図っている。運営上、疑問・課題が生じた場合は、市役所の担当部署に相談し解決・改善に取り組んでいる。</p>		

第三者	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項目)	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)
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>	<p>月に1回「ゆうとび庵通信」と「近況報告」を郵送し、定期的な報告を行っている。「ゆうとび庵通信」では、写真を豊富に掲載し、ホームの行事・生活状況・職員の紹介などホーム全体の報告を行い、「近況報告」では健康状態・生活状況など個別の報告を行っている。随時の報告は、ご家族の頻回な面会の機会に詳細に行い、緊急時・必要時は電話・ファックスなどで、適宜、確実に報告している。</p>		
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>	<p>ご家族の面会が多いため、話しやすい雰囲気作りを心がけ、積極的に意見・要望を聞き取るように取り組んでいる。2ヶ月に1回運営推進会議、1年に1回家族会を開催し、ご家族の意見を聞く機会を確保している。出された意見・要望については、内容に応じて、申し送り・フロアー会議で周知し適切に対応し、苦情については受付票を作成し改善について検討し、経緯を本社に報告している。</p>		
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>	<p>職員の交代によるご利用者へのダメージを考慮し、異動は最小限にとどめている。ホーム全体の行事など、他のユニットのご利用者や職員と馴染みの関係を作る機会も設けている。また、管理者と職員・職員間のコミュニケーションの円滑化を図り、無理のないシフト整備をするなどストレスや疲労の蓄積の軽減に努め、離職を防ぐ努力をしている。</p>		

第三者	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項目)	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. 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	職員の資質向上がサービスの質の向上に繋がると考え、職員育成に積極的に取り組んでいる。年間計画に基づいて、全職員対象に内部研修を実施している。個人の立場・経験などに応じた外部研修への参加を促し、スキルアップを支援している。資格取得に関しても、受験料の補助などの支援がある。		
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	大阪市グループホームネットワークへの参加も検討し、同業者と意見・情報の交換を行っている。他のグループホームの管理者・職員との間で、相互訪問などを行い、運営・サービス上の参考とし、サービスの質の向上につなげている。		
.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、場の雰囲気に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	馴染みながらの入居に向けて、管理者・計画作成責任者による事前訪問・ご利用者のご家族のホーム見学など、ご利用者の状況に応じて取り組んでいる。自宅と変わらない居室の環境づくり、頻回なご家族の面会、外出・外泊への協力など、ご家族と連携をとりながら、段階的にホームの生活に馴染めるように配慮している。		
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	利用者と共に過ごし支えあう関係 職員は、利用者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、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	入居時のアセスメントで生活歴・生活習慣を把握し、ケアプランに組み入れながら、入居後の生活の中でできること・したいことを中心に、役割と活躍の場が提供できるように取り組んでいる。職員がご利用者に教わる場面も多く、家庭的な雰囲気の中で協働関係が築かれている。		

第三者	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項目)	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)
<p>・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</p>					
<p>1. 一人ひとりの把握</p>					
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>入居時にご利用者・ご家族にアセスメントを行い、思い・希望・意向を把握し、ケアプランに反映させながら、ホームの生活の中で実現できるように努めている。入居後も、新たな意向・意向の変化を見逃さないように、また、意向の表明が困難なご利用者については特に配慮するように、取り組んでいる。</p>		<p>検討を重ねた新たな書式のアセスメントシートが活用され、効果を挙げているが、入居時のご利用者・ご家族の希望・意向、また、入居後の希望・意向の変化などを記入し、情報を蓄積していける記入欄の検討が望まれる。</p>
<p>2. より良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し</p>					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>利用者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>ご利用者・ご家族から意向・希望を聴取し、居室担当職員を中心に職員からの情報・意見を収集し、ケアプラン委員会で検討し、管理者・計画作成責任者・居室担当職員が介護計画を作成している。作成後、ご利用者・ご家族に説明し、同意を得ている。</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、利用者、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>3ヶ月に1回定期的な見直しを行うと共に、ご利用者の状況・要望に変化があった場合はその都度見直しを行っている。月一回行われるフロアー会議において居室担当職員と計画作成責任者でモニタリングの評価を行い、計画の修正、見直しを行う取り組みが定着している。職員全員がケアプラン確認表を毎日確認することにより、新たなプランが共有され、現状に即したサービスの質の向上に役立っている。</p>		

第三者	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項目)	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					
17	39	事業所の多機能性を活かした支援 利用者や家族の状況、その時々 ^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	医療連携体制加算を導入し、ご利用者の健康管理と緊急時対応に取り組み、ご利用者・ご家族から大きな安心を得ている。他医療機関への通院や介護用品利用、息子との外出の希望、散歩時の喫茶店での飲食、入院時の馴染みの職員の見舞い等、状況に応じ、個々の要望に職員が柔軟に対応できる取り組みがある。		
4. より良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	かかりつけ医の受診支援 利用者や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	内科、外科は週3回、歯科は週1回の往診があり、週1回は訪問看護を受けている。かかりつけ医への受診の継続など、ご利用者、ご家族と相談の上、適切な医療が受けられる体制がある。医師へのご利用者の状況説明・受診結果の職員全員への周知など、連携体制が確立されている。		
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利用者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	重度化・終末期についてホームの方針を明文化し、入居前、契約時に説明し、ご家族の意向を確認し、同意を得ている。また、主治医とご家族と状況変化に応じた話し合いを重ね、その都度意向を確認しながら、全職員が統一された方針を共有し、出来る限りホームでの生活が継続できるように取り組まれている。		更なる研修がなされ、全職員が統一された方針を共有し、重度化・終末期ケアについての不安が軽減されることを期待する。

第三者	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項目)	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)
<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>記録や個人情報に関する書類は収納庫に保管し、雇用契約時職員と個人情報保護の誓約書を交わしている。プライバシー確保のための日々のケアや接遇についての細やかに配慮が、管理者の指導・フロアミーティングでの話し合いなどにより徹底できるように取り組まれている。</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>基本的な1日の流れはあるが、ご利用者一人ひとりのペースに合わせ、起床時間、食事時間、入浴の有無及び時間について柔軟な対応がなされている。生活歴・生活習慣などを大切に、散歩時の喫茶店への立ち寄りなど、利用者の思いを大切にその人らしい暮らしが継続できるように努めている。</p>		
<p>(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</p>					
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている</p>	<p>カロリー・栄養バランスに配慮した献立と食材、職員によるホーム内での調理により食事が提供されている。毎月の食事・おやつレクリエーションでは、ご利用者の希望を取り入れた献立で、調理に参加しながら食事を楽しむ工夫がされている。また、職員が見守りながらの下ごしらえなど、ご利用者のできる力を引き出す取り組みもなされている。戸外のスペースを利用して、目先の変った場所で食事、お茶会などを楽しむ工夫もなされている。</p>		

第三者	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項目)	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)
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	利用者の意向や時間的な希望に沿った入浴を行えるように支援されている。入浴時は利用者の意向・ADLを把握し、同性介助・二人介助など、安全に安心して入浴できるよう考慮されている。拒否の多い方に対しては、無理のない納得のいった声かけや、清拭・足浴など、個別の工夫がなされている。		
(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	入居時のアセスメントや入居後の情報から、生活歴や生活習慣を把握し、食事の配膳・後片付け・洗濯物たたみなどご利用者の力を活かした役割が持てるよう支援し、日常のアクティビティーへの参加を促している。図書館、喫茶店、外食、買い物等、個別の外出にも柔軟に対応し、張り合いと喜びのある日々が過ごせるよう支援がなされている。		
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	日常的には近くの公園への散歩、商店街への買い物などの外出が多く、図書館利用の希望などに対しても個別の外出支援がされている。また、お花見など季節が楽しめる外出や景色の変化が楽しめるドライブにより、気分転換や五感刺激に役立てるよう支援している。		

第三者	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項目)	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)
(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>日中は極力鍵をかけないように取り組み、夜間は防犯等から施錠を行っている。ユニット間はエレベーターでの行き来が可能で、希望時は職員が見守りながらの自由に移動している。外出希望時は職員が対応し、不安感、閉塞感を感じないように配慮している。</p>		
27	71	<p>災害対策</p> <p>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、日頃より地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>	<p>年に2回、夜間を想定したご利用者参加による非難訓練を実施している。非常災害時の対応マニュアルを作成し、運営推進会議で、地域相互の協力を得られるよう話し合いを行っている。</p>		
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>栄養バランス・カロリーが確保された食事を、咀嚼、嚥下状態等、ご利用者の状態に応じた調理形態で提供されている。食事摂取量や水分量はチェック表に記録され、職員全員が共有できるよう管理されている。また、この半年間嚥下体操を実施し、誤嚥性肺炎の発症が無かった。</p>		

第三者	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項目)	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)
<p>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</p>					
29	81	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>各フロアの入り口には、その時々季節の行事に関する飾り物が置かれ、ベランダで花を育てるなど、季節感が感じられる空間作りに配慮されている。毎日時間を決めて清掃を実施し、清潔を心掛けている。応接空間もあり、思い思いに利用し、ゆとりのある雰囲気ですら過ごせるように工夫されている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、利用者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、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>備え付けのベットと机以外はご利用者の使い慣れた家具や置物、写真等が持ち込まれ、その人らしい安心して過ごせる居室になっている。テレビ・ラジオ・趣味のものなど、居室でも思い思いの時間が過ごせる居室作りを支援している。</p>		

は、重点項目。