

(様式5)

# 調査報告書

訪問調査日	平成19年 5月 30日
調査実施の時間	開始 10時 00分 ~ 終了 16時 00分

訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム さくら荘 (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 日野和臣
	氏名 西井美智子
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 南貞子 ヒアリングを行った職員数 ( 5 )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	2775600519
法人名	有限会社 エフ・エフ産業
事業所名	グループホーム さくら荘
所在地	大阪府泉南市新家3566-4 (電話)072-480-2801
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ 大阪支店
所在地	大阪府大阪市中央区本町4-4-24 住友生命本町第2ビル3階
訪問調査日	平成19年5月30日

【情報提供票より】(19年3月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 <del>平成</del> 15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	20人 常勤 14人, 非常勤 6人, 常勤換算 17.7人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2階建ての 1~2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)	30,000円	その他の経費(月額)	13,000円	
敷金	有(円) <del>無</del>			
保証金の有無(入居一時金含む)	<del>有</del> 100,000円 ) 無	有りの場合償却の有無	<del>有</del> / 無	
食材料費	朝食	350円	昼食	480円
	夕食	400円	おやつ	昼食に含む
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(3月31日現在)

利用者人数	17名	男性	8名	女性	9名
要介護1	0名	要介護2	8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 82歳	最低	61歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	羽原病院・信貴歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設後4年が経過し、落ち着いた感じのあるホームである。建物は寮としての既存建築物を用途変更したものであるが、庭には草花が植えられ、ベンチ等も設置され、家庭的な温かさや開放感が演出されている。ホームの理念として「人間の尊厳を守る・自由な生活の意義・プライバシーの尊重」を掲げ、自由な暮らしを支えることができるように、管理者・職員が非常に前向きに取り組んでおり、入居者の落ち着いた様子からも日常的な支援の良さがうかがい知ることができる。介護職員は常勤の比率が高く、離職率も他のグループホームと比較しても低い。このことは、顧客満足につながる大切な要素であると考えられる。

【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) 主な改善課題として、ケアに活かせる介護計画作成とその評価及び見直し、また、報告・伝達事項確認後の捺印があげられているが、その結果を受けて、改善への取り組みが行われている。介護計画に関しては、更に精度を高める為の改善点を職員が認識しており、変更を予定している。 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、職員皆で実施し、業務を見直し、サービスの質向上につながる機会としている。評価結果は市担当窓口への提出が済まされ、事業所内でも報告されている。
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) 入居者家族代表、区長、民生委員、市職員等の参加による会議を開催し、運営状況、サービス実施内容、外部評価結果報告、その他意見聴取等が行われている。一つずつ積み上げ、指摘事項についての改善意識も高い。また、市から派遣される介護相談員の受け入れも行っており、入居者の状況を含め、ホームの状態を共有している。
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) 家族来訪時に意見聴取が行えるよう積極的な声かけを行っている。併せて、雰囲気づくりも大切にしている。また、家族交流会を開催することで家族同士が集まれる場も設けて、意見を出せるような配慮も見受けられる。頂戴した意見は会議等の議題として取り上げ、改善に向けて話し合われている。
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) 近隣住民とも日常的に挨拶を交わす関係が構築されている。町内会にも加入し、地域活動等の情報収集ができる状況にある。また、ホームで開催する夏祭り等の行事に近隣住民にも参加を促す声かけを行っている。今後、地域の児童施設との交流を図りたい考えを示している。

## 2. 調査報告書

調査員氏名 日野和臣

/ 同行調査員氏名 西井美智子

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)
<b>.理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	現在、ホーム独自の理念として「人間の尊厳を守る」「自由な生活の意義」「プライバシーの尊重」を掲げ、サービスを提供している。		現在の理念が、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容となっているが、今一度、職員皆で検討されることが望まれる。
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	意識付けができるような取り組みとして、朝礼時に理念を唱和してから業務に入ることになっている。また、ホーム内にも各所に理念が掲示され、入居者家族等とも共有しやすい環境にある。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	近隣住民とも日常的に挨拶を交わす関係が構築されている。町内会にも加入し、地域活動等の情報収集ができる状況にある。また、ホームで開催する夏祭り等の行事に近隣住民にも参加を促す声かけを行っている。		事業所と地域住民とのつながりをより一層強めるために、地域の行事に可能な限り入居者と共に参加したり、また地域の小学生や中学生の活動にも協力する等、更に積極的な交流を図られることを期待したい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	過去に2回、外部評価を受診している。これまでも、評価結果を踏まえ、職員で意見を出し合うことで業務改善を行っている。自己評価も職員皆で実施し、業務を見直し、サービスの質向上につなげる機会としている。		

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>	<p>入居者家族代表、区長、民生委員、市職員等の参加による会議を開催し、運営状況、サービス実施内容、外部評価結果報告、その他意見聴取等が行われている。一つずつ積み上げ、指摘事項に関しての改善意識も高い。</p>		<p>各グループホームにおける運営推進会議を活かす取り組みは、重要なところである。グループホーム協会や地域のグループホームとの連携や情報交換を行い、効果的な会議の実施方法を検証しつつ、今後も質確保を図られることを期待したい。</p>
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>	<p>市町村担当窓口には、業務上も行き来する機会が多い。また、市から派遣される介護相談員の受け入れも行っており、入居者の状況を含め、ホームの状態を共有している。</p>		
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>家族来訪時、声かけを行い、入居者の状況を伝えている。また、毎月郵送する手紙及び3ヶ月ごとに発行するホーム便りにより、暮らしぶりが伝えられている。金銭管理報告も定期的に行われている。</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>家族来訪時に意見聴取が行えるよう積極的な声かけを行っている。併せて、雰囲気づくりも大切にしている。また、家族交流会を開催することで家族同士が集まれる場も設けて、意見を出しやすいような配慮も見受けられる。頂戴した意見は申し送り及び会議等において共有されている。</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>同法人内事業所間での異動も最小限に抑えられており、また離職も他のグループホームと比較してかなり少ない状況にある。代わる場合においても引継ぎの期間をしっかりと設けられている。</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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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>ホーム内での勉強会及び母体法人での合同研修により学びの機会が確保されている。また、外部研修への参加も推奨され、職員も積極的に参加している。外部研修参加後はホーム内での報告も行われている。</p>		<p>年間を通じた内部研修計画をあらかじめ立案することで、段階的及び均等な研修機会を確保しやすいと考えるため、検討及び実施されることが望まれる。</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>グループホーム協会へ加入しており、同業者と交流する機会が確保されている。また、地域のグループホームと交互研修を行うことで質の向上にも取り組んでいる。</p>		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居者家族に理解を得た上での入居が前提であり、これまで問題なく推移している。また、体験利用が可能となっており、段階を踏んで入居された事例もある。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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</p>	<p>入居者の生活歴等を理解することで、日常的な会話の中でも過去の経験を話題とし、また残存能力を活かして頂く場面を設定する工夫や配慮がある。</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)
<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>日々の関わりの中で、希望や意向を直接うかがうことを職員が意識している。また、聞き取った内容の実現に向け、会議等で検討している。</p>		
<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</p>					
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>入居者の希望、生活歴、状態像を把握する為のアセスメントを行い、カンファレンスを通じて得た情報を加味しながら、介護計画が作成されている。</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>支援経過を鑑みたモニタリングを行い、また3ヶ月ごとの評価が実施されている。プランの見直しも適時、行われている。</p>		<p>短期及び長期目標の期間設定を明確にすることで、介護計画の遂行状況及び効果が計りやすくなると考える。また、目標設定期間終了後のプラン更新ごとに入居者家族に提示し、双方で介護計画を保存することが望まれる。</p>
<p>3.多機能性を活かした柔軟な支援</p>					
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>入居者や家族の希望を伺い、外出支援、通院介助等の柔軟なサービスを提供している。また、医療機関との連携により重度化や終末期ケアにも対応している。</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)
<b>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</b>					
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、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</p>	<p>毎週、内科医や歯科医の往診があり、通院が困難な入居者に対しての適切な受療支援体制が整えられている。また、かかりつけ医の受診希望者に対して、家族同伴を基本として、通院介助を行っている。</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>利用開始前後での意思確認、また状況に応じた話し合いを行うことで、終末期等に関する考え方を共有している。また、医療連携により出来る限りのホーム内支援が行われている。</p>		
<b>. 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	<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>個人情報保護指針を掲げ、共有している。記録物も部外者の目にふれることがない様に、整理・管理されている。</p>		<p>人前での誘導等の声のトーンにもう少し配慮されると更に良いと思われる。ミーティング等の場で誘導方法について今一度話し合われることが望まれる。しかしながら、入居者に対するやさしさや想いが職員には十分に感じられ、非常に好感を持つことができる。</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>規制事項を特段設けることなく、入居者個々の状態や希望を考慮しながら、柔軟な対応がなされている。</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)
(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	食事の献立や材料の提供は給食会社の協力を得ているが、食事を作る過程において、食事の盛り付けや下ごしらえや下膳等、可能な限り、食事の準備や片付けへの参画がある。		
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	週3回の入浴を基本とし、入浴日以外は足浴を行い、清潔も保持されている。入浴日以外の日も入居者の希望や状態により支援がなされている。		
(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	入居者の経験や現状の力を活かした役割作りや場面設定を行っている。楽しみごとや気晴らしについては、少人数による外出支援を中心に、気分転換を図っている。		
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	日常的な散歩や買い物以外にも、遠方へのドライブ等、積極的な外出支援が実施されている。歩行が困難な入居者に対しても車椅子を利用し、戸外に出かける機会を設けている。		
(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	門扉は施錠された状態にあるが、玄関口は日中、基本的に開錠された状態にある。庭には、草花が植えられ、ベンチも設置されており、閉塞感への配慮が見受けられる。		



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)
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	消防署の協力及び近隣住民への理解を得ながら、避難訓練を実施している。		地域住民や警察、消防署等との連携を強化し、年間の計画に基づいた訓練を今後も継続されることを期待したい。
(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	提携給食会社の協力を得ながらバランスの良い献立が作成されている。また、食事及び水分摂取量もチェック表に記録し、把握されている。入居者の嗜好への配慮もある。		
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	日中、入居者のほとんどが共用空間でゆっくりと過ごされている。また、適所に花や緑、絵が飾られ、また、ソファの設置等の配慮もなされている。		
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	標準設備として、ベットやテーブル、防災カーテン等が配置されている。また、入居者、家族に対して、使い慣れた品の持込みも推奨している。		持ち込み品が少ない、家族の協力を得にくい等の場合においても、一人ひとりについてその人らしい居室内環境作りを職員と入居者とで一緒に考え、継続して行うことが大切であると考えている。今後も継続した環境作りへの取り組みに期待したい。

は、重点項目。