

調査報告書

訪問調査日	平成19年 5月 24日
調査実施の時間	開始 10時 00分 ~ 終了 15時 15分

訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム たのしい家淀川 (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 櫻井良子
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 塚田洋子 ヒアリングを行った職員数 (3)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	2779101795
法人名	株式会社ケア21
事業所名	グループホームたのしい家淀川
所在地	大阪府大阪市淀川区十三元今里1丁目9番6号 (電話) 06-6838-8421
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24日

【情報提供票より】(19年 5月 17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 平成 18年3月1日
ユニット数	2ユニット 利用定員数計 18人
職員数	17人 常勤 17人, 非常勤 0人, 常勤換算 16人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	3階建ての 2~3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)	75,000円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300円	昼食	500円
	夕食	500円	おやつ	円
	または1日当たり 1,300円			

(4) 利用者の概要(5月 17日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	7名	要介護2	1名		
要介護3	5名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 85歳	最低	75歳	最高	101歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大阪北ホームケアクリニック、くろだ歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは介護業界大手の株式会社ケア21が運営している。同法人での他グループホーム運営その他介護事業でのノウハウを活かしつつ、サービスが提供されている。開設後、まだ1年あまりと新しいホームであるが、管理者をはじめとして経験豊富な職員が多く、入居者に対しても安定した対応ができて印象をもつ。近年、介護現場において、職員の定着が難しいとされる中、当ホームは退職者が非常に少ない。この点は、入居者の生活の質の向上や満足度を高める上で重要なことであり、環境の良さをうかがい知ることが出来る。今後、地域との連携を更に強化され、ホーム機能を地域へ還元されるホームになれることを期待したい。

【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)
	この度が初めての外部評価であり、今後の取り組みに期待したい。
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)
	施設長・管理者等が中心となって自己評価を行い、今回の自己評価に関しては全職員での取り組みにはならなかった。しかしながら、管理者からは、外部評価の一連の過程を通じて、事業所の質の確保に活かそうとする意識は十分に感じられた。
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)
	過去2回、運営推進会議を実施している。地域ネットワーク委員、地域包括支援センター職員、利用者家族等の参加があり、事業所の運営状況報告、参加者からの意見や要望聞き取り、入居者の意向確認その他テーマを設定して意見交換を行ってきている。また、地域のグループホームと連携し、情報交換を行う機会も設けている。
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)
	利用者家族の来訪も比較的多くあり、直接意見等を伺う機会がある。また、運営推進会議終了後に家族だけ残って頂き、意見聞き取り及び情報交換できる機会も設定している。会議等で得た意見はカンファレンスの議題として取り上げ、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)
重点項目	町内会に加入することで地域の情報を取得したり、地域の催しに参加する等、交流する機会を持つように努めている。また、ボランティアの受け入れも行われている。災害訓練の際に地域住民の参加・協力を得た事例もある。

事業所名:

2. 調査報告書

主任調査員氏名 日野和臣 / 同行調査員氏名 櫻井良子

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)
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	法人経営理念に「人を大事にし、人を育てる」、またホームにおいては「たのしい家の掟」として8項目のサービス提供指針を掲げている。利用者がその人らしく暮らせるよう支援することを念頭におかれている。		地域密着型サービスとしての役割を加味したホーム独自の理念の必要性を検討され、示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	会議等の際に、理念に触れる機会を設けている。また、日々の申し送りの際に職員で「たのしい家の掟」を復唱することにより、意識付けをする取り組みがなされている。		
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	町内会に加入することで地域の情報を取得したり、地域の催しに参加する等、交流する機会を持つように努めている。また、ボランティアの受け入れも行われている。近隣住民と共に防火訓練を行ったこともある。		近隣の小学校・中学校との関係を構築し、活動に協力することを検討されている為、実現に向けた取り組みを期待したい。
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	今回が1回目の外部評価であるが、管理者はその意義を理解している。また、結果を踏まえて、改善と質向上につなげる姿勢が感じられる。		自己評価項目を一つひとつ職員全員で点検する過程が重要であるため、今後、継続した見直しをされることが望まれる。

事業所名:

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>過去2回、運営推進会議を実施し、3回目も6月中に予定されている。地域ネットワーク委員、地域包括支援センター職員、利用者家族等の参加があり、テーマを設定して双方向的な意見交換ができ、有益な会議になるよう配慮している。</p>		<p>制度的に2ヶ月に1回以上の開催が求められる中、関係各所に協力を得て、更に多くの意見を聴取し、サービスの向上に結び付け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>地域のグループホーム関係者で集合する際に、区担当者にも出席してもらい、情報共有を含め質向上への取り組みがなされている。</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>家族来訪が多いため、入居者の暮らしぶりや健康状態は直接お伝えする機会が多い。預かり金等の金銭管理は、毎月、利用明細を明らかにし、ホーム内の行事予定等と併せて、家族等に報告している。</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>家族来訪時及び運営推進会議開催時に、話しやすい雰囲気づくりにも留意しつつ、意見・苦情等の有無を確認している。家族等からの意見に関しては会議等で取り上げ、共有化が図られている。アンケート調査結果においても良好である。</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>職員異動は、入居者の精神的混乱への配慮から必要最小限に抑えられている。また、ホーム立ち上げ後1年以上経過しているが、職員の離職はほとんど無い。</p>		

事業所名:

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	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	毎月開催される会議の際に、勉強会も併せて行い、知識等の向上に努めている。また、法人本部から外部研修に関する情報伝達があり、受講を促している。職員個々も外部研修や講座を受講し、知識の習得に努めている。		介護・医療・法制度等、多面的な研修が行われている。今後も職員の理解や実践の習熟度に応じて、段階的にレベルアップが図れるよう、計画的な取り組みを期待したい。
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	グループホーム協会加入でのネットワーク活用し、また地域のグループホームと交流する機会を持ち、情報交換を行っている。ホームを相互訪問する等、協働することで質の向上に努めている。		
.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	希望により、ホームの体験利用をして頂くことで、雰囲気をつかみ、安心感を持ってもらえるようにしている。また、無理な利用にならない様に、入居者家族に丁寧に説明している。入居後は、他の入居者を交えたコミュニケーションを重視し、工夫を重ねている。		
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	利用者の生活歴を把握することで、その方を先ず理解することに注力している。また、ホームの指針としても支えあう関係を重視しており、残存能力を發揮して頂くことで、互いに協働しながら生活することができるように支援している。		

事業所名:

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>入居前に、身体状況や生活歴その他の希望や意向の聞き取りを行っている。また、日常生活での会話の中から利用者の意向の変化を把握するよう、意識している。行きたい場所への付き添い支援等、本人の想いを大切にしている。</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>入居時のアセスメント、ケアカンファレンスでの状況確認、入居者家族からの意見聞き取りを通して、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>介護計画上での長期及び短期目標の設定、設定期間終了後の見直しが徹底できていないところも見受けられたが、改善傾向にある。</p>		<p>身体状況が安定している利用者の場合でも、月に1回程度は新鮮な視点で確認を行い、モニタリングの結果を記録・整理されることが望まれる。</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>提携医療機関との連携により、利用者に定期訪問診療を受診頂くことで、健康管理を行っている。また、重度化した場合や終末期においては、主治医・利用者・家族との相談の上、ホームで対応できる可能な範囲の支援を提供している。</p>		<p>多機能性を活かす支援として、これまでの認知症ケアに関する知識・理解等を地域の人々に向けて積極的に示されることも含まれると考える。入居者・家族の状況を鑑みながら、その実践に期待したい。</p>

事業所名:

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)
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					
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>入居前のかかりつけ医の継続受診、ホーム提携医療機関からの往診等、利用者・家族の希望を考慮しつつ、柔軟な支援が行われている。</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、また重度化した場合における再確認と相談を行うことで、終末期等に関する考え方を共有している。ターミナルケアに関する勉強会を実施することで、職員への意識付けもなされている。</p>		
. 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	<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>利用者の個人情報に関わる記録物は施錠した状態で保管されており、日々の介護記録等も部外者の目に触れないところで記載するよう指導がなされている。個人情報保護に関する勉強会も実施されている。</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>食事時間や入浴時間等、利用者の生活リズムを作るための配慮から一定の声かけは行うが、その日の希望に添えるよう、柔軟に対応している。</p>		

事業所名:

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	献立づくりや食材の手配は提携の給食会社からの支援によるものだが、調理から片付けの過程の中で、利用者の力を活かしつつ、共に楽しみながら食事を摂れる配慮が見受けられる。また、時には外食して、気分転換を図ることもある。		
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	夜間帯を除き、曜日や回数等、職員側で決めることなく、利用者の意思を尊重しながら個別の入浴支援がなされている。入浴拒否傾向のある入居者へも柔軟に支援している。		
(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	食事準備、洗濯たたみ、花の水遣り等の役割、近隣公園への散歩、外食、カラオケ等の楽しみ、気晴らしを利用者の意向を確認しながら支援している。年間行事の中でも多くの企画がなされている。		
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	近隣の公園や商店街への散歩のほか、馴染みの理髪店や喫茶店に出かけ、気分転換を図る取り組みがある。		
(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	日中、玄関の開閉はテンキー操作を要する為、入居者自身で自由な出入りをできる状態にはない。しかしながら、入居者の外出傾向を把握し、共に出かけることで安全面に配慮した支援を行っている。		鍵をかけられ自由に外出できない入居者の立場に立ち、鍵をかけないケアへの意識を持ち続けられることを期待したい。

事業所名:

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	<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</p>	<p>自主訓練及び消防署の協力を得ながら、避難訓練等が実施されている。また、訓練には近隣の住民にも声かけを行い、参加、協力を得ながら実施されている。</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>提携給食会社の管理栄養士による献立作成により、栄養バランスに配慮された内容となっている。また、毎食後の食事及び水分摂取量が個別に確認され、職員間でも情報が共有されている。</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					
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>共用空間においては、食卓テーブルとソファやテレビが配置されており、ゆっくりと過ごせる空間になっている。利用者の多くが日中を共用空間内で過ごされている。</p>		<p>全体的によく整理されており掃除も行き届いている。今後、共用空間に生活感や季節感を取り入れる工夫を更にすすめられることを期待したい。</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、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</p>	<p>各居室は、私物や好みのものが持ち込まれ、入居者にとって居心地の良い空間となるよう配慮が見受けられる。表札の設置位置を個別に変えることで自室の位置を分かりやすくする配慮もなされている。</p>		<p>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、継続して行われることを期待したい。</p>

は、重点項目。