

(様式5)

調査報告書

訪問調査日	平成19年8月22日
調査実施の時間	開始 10時 00分 ~ 終了 15時 00分

訪問先事業所名 (都道府県)	グループホーム たのしい家田辺 (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
19 常勤 11人, 非常勤 8人, 常勤換算 14.87人	
. 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
7	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 宮本潤子 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	2770801682
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 田辺
所在地	大阪市東住吉区田辺2-11-43 (電話)06 4399 8121
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8月22日

【情報提供票より】(平成19年7月23日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	17年	12月	1日			
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18	人			
職員数	19人	常勤	11人,	非常勤	8人,	常勤換算	14.87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)	36,000	円	
敷金	有() 円) (無)					
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (450,000円) 無	有りの場合 償却の有無	(有) / 無			
食材料費	朝食	250	円	昼食	400	円
	夕食	450	円	おやつ		円
	または1日当たり		1,100	円		

(4) 利用者の概要(7月23日現在)

利用者人数	18名	男性	7名	女性	11名	
要介護1	3	要介護2	5			
要介護3	9	要介護4	1			
要介護5	0	要支援2	0			
年齢	平均	86.1歳	最低	71歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西岡クリニック・東和病院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、大阪府下を中心に大きく介護サービスを展開する株式会社ケア21が運営している。立地的には、最寄りの駅まで近く、近隣には駒川商店街があり、また同区内に長居公園があるなど環境的にも良い。日常的に、午前中は、体操を行ったり、レクリエーションで楽しみ、気候のよい時には近隣の公園に散歩に出かけたり、買い物に行く等、ストレスを解消する方策も取り入れている。家族の来訪も多いため、入居者の様子等の報告も行いつつ、意見を積極的に聴くことでホーム運営に反映させ、更に良化されることが期待される。

【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)
	<p>今回が初めての外部評価の受審である。自己評価や外部評価を通じて、業務の振り返りを行い、その結果を外部に公表することで事業所の取組みの透明性を図りたいと考えている。</p> <p>今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>この度は、管理者が自己評価項目の内容確認及び評価を行い、作成後に他職員に内容の周知を図っている。</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み(関連項目:外部4,5,6)</p> <p>地域包括支援センター職員、ネットワーク委員、入居者及び家族代表等の参加の下、過去に2回、開催されている。その機会において、提供サービスの状況報告、サービスへの要望や助言の聞き取り等を行い、ホーム内の会議で頂いた内容を検討している。</p>
重点項目	<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:外部7,8)</p> <p>家族来訪時に、問いかけを行うよう努めている。また、頂いた意見は職員間で共有できるように申し送りがなされている。敬老会等の行事を実施し、家族等が集まる機会を設けることで、意見を言ってもらいやすい雰囲気づくりを強化したい考えを持っている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の自治会に加入しており、回覧の内容等から情報を収集している。夏祭りや小学校の運動会を見学に行ったり、地域のボランティアを受け入れることで交流を図っている。今後は更に地域との関係を大切にすることで、ホームへの理解をひろげたい考えを持っている。</p>

2. 調査報告書

主任調査員氏名: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)
. 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	法人理念とは別に、たのしい家田辺の掟というホーム独自の介護サービス理念を立ち上げ時に職員により作られている。		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	職員詰所内に理念を掲示している。また、管理者は、業務上での教育を行う際にも、理念に基づいた指導内容となるよう意識しながら対応している。		会議や申し送り等の際に、定期的に理念に触れる機会を設ける等して、理念を更に共有するための具体的な取り組みを行われることを期待したい。
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	地域の自治会に加入しており、回覧の内容等から情報を収集している。夏祭りや小学校の運動会を見学に行ったり、地域のボランティアを受け入れることで交流を図っている。		
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	今回が初めての外部評価の受審である。自己評価や外部評価を通じて、業務の振り返りを行い、その結果を外部に公表することで事業所の取り組みの透明性を図りたいと考えている。		今回は、管理者により自己評価が作成されている。自己評価項目の一つひとつを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。

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 19	運営推進会議を活かした取り組み	地域包括支援センター職員、ネットワーク委員、入居者及び家族代表等の参加の下、過去に2回、開催されている。その機会において、提供サービスの状況報告、サービスへの要望や助言の聞き取り等を行い、ホーム内の会議で頂いた内容を検討している。		運営推進会議を更に積極的に開催することで、ホームの状況を地域に理解してもらいつつ、要望や助言を頂けるよう活動されることを期待したい。
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	介護認定申請や書類関係の提出時に、担当者に連絡を行うケースがある。		運営や現場の状況等を伝える機会を作り、共有しながら、課題解決を図る取り組みが大切である。今後更に、協働関係作りを積極的に行われることを期待したい。
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	家族等の来訪が多くある為、声かけを行い、入居者の状況をお伝えするように努めている。また、個別の連絡ノートを作成し、更にきめ細かな報告ができるように作成を検討している。		
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	家族来訪時に、問いかけを行うよう努めている。また、敬老会等の行事を実施し、家族等が集まる機会を設けることで、意見を言ってもらいやすい雰囲気づくりを強化したい考えを持っている。		
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	職員本人の希望等により、グループ内の異動は若干ある。管理者は、職員の離職を抑える為に、コミュニケーションを図りつつ、モチベーションが保てるように、配慮している。また、入居者に迷惑が及ばぬように、シフト作成を行っている。		

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. 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>年間研修計画に基づき、法人内研修が実施されている。また、資格取得支援講義等を行う配慮もある。また、マナー向上委員会や健康管理委員会が発足され、入居者の満足度を高めつつ、職員のレベルアップを図る取り組みもある。</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>同一区内でのグループホーム連絡会が発足され、管理者を中心に情報交換が行われている。また、同法人内での相互訪問を行うことで質の向上に取り組む計画がある。</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、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>基本的に体験入居を行って頂き、納得を得た上で、入居して頂くことになっている。併設されていたデイサービスを利用し、段階を踏んで頂きながら入居して頂いたケースもある。</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>日常会話の中で、入居者の過去の経験から得られた知恵や知識を学ぶ機会があり、時には励まして頂く場面もある。掃除や洗濯等の役割を持ちつつ、力を発揮して頂く場面もある。</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>入居時のアセスメント結果を考慮しつつ、日常会話の中で、現在の意向を伺い、把握するように努めている。また、聞き取った意向に関しては、ミーティング時の議題に上げ、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>入居前のアセスメント及び日常的な入居者及び家族の意見や要望を反映しつつ、介護計画が作成されている。計画上の目標も具体的に設定され、個性性もある。</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>毎月のモニタリング結果が記録として残され、身体状況の変化に合わせて、介護計画の見直しがなされている。</p>		<p>短期及び長期目標設定も適切に行われ、サービスが実施されている。短期目標設定期間に合わせた介護計画の見直し及び更新を行い、更にきめ細かいサービス提供を実施されることに期待したい。</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入居者の健康管理も行っている。</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)
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>隔週でのホーム提携医の往診があるが、入居者の希望を尊重し、かかりつけ医の支援を入居後も受けられるように配慮している。</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>入居契約時より、ホームとしての方針を入居者家族に説明し、相談しながら対応している。終末期や看取りのケアに関しては、医療機関での対応を基本方針としているが、準備を整えながら、対応していきたい考えを持っている。</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>法人としても、プライバシーマークを取得しており、社内研修も実施されている。また、マナー向上委員会を発足して、入居者への対応について、検討している。</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>生活のリズムに配慮しながら、起床や食事時間等について、本人のペースで行えるように柔軟に対応している。また、出来る限り、外出支援も希望に添える様に努めている。</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	調理から片付けまでの過程の中で、入居者に役割を持って頂きながら、力を活かしつつ参画頂くように努めている。また、時には喫茶店やレストランに行くなど、気分転換を図ることもある。		食材料費の負担や休憩時間等の兼ね合いから食事のあり方が課題になることも考えられるが、グループホームの特性をふまえて、職員も同じものを一緒に楽しめるあり方を前向きに検討されることが望まれる。
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ず、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	基本的には、週3回の入浴支援を個々に行うことになっているが、入居者の希望により毎日の入浴も可能である。夕食後の入浴も検討したい考えも持っている。		
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	調理・掃除・洗濯たたみ等の家事を中心とした役割づくり、散歩や買い物等の日常的な外出支援や季節に応じた花見や公園散策等と一緒にすることで、暮らしを支援している。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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、外出する機会を確保している。		
(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	入居者の安全面への配慮から1階玄関前は電気錠により管理されているが、各ユニット入り口部分は開錠された状態にある。帰宅願望や外出傾向を察知することで、入居者と共に外出し閉塞感をやわらげるよう職員は随時対応している。		立地条件等により難しい面もあるが、鍵をかけられ自由に外出できない入居者の立場に立ち、いかに支援するかという意識を持ち続けられることが望まれる。

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	過去に避難訓練等が実施されていない。		防災計画に基づいて避難訓練等を実施し、また、地域住民や消防署、警察署と連携を図りながら、協力体制を築か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	食事摂取量や水分摂取量を把握する取り組みがなされている。栄養バランスにおいては、給食会社との提携で管理がなされ、調理師の配置もある。		
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	共有空間にはソファやテーブル、テレビ等の配置があり、ゆっくりと過ごすことができるスペースが確保されている。また、壁面には、これまでに掲げられた時の写真が飾られている。		
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	入居時に本人や家族との相談の上、これまでに使い慣れたものや好みのものをお持ち頂くように相談している。		各居室共にスペースがある為、家族と相談しながら、今後も継続してその人らしい空間作りへの支援を行われることに期待したい。

は、重点項目。