

(様式5)

# 調査報告書

訪問調査日	平成19年10月4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)	セントケアホーム いくえ (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 井上三枝子
事業所側対応者	職名 船越浩二郎
	氏名 計画作成担当者 ヒアリングを行った職員数 ( 2 )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。

【認知症対応型共同生活介護用】

1. 調査報告概要表

作成日 平成19年10月17日

【評価実施概要】

事業所番号	2793100021
法人名	セントケア西日本株式会社
事業所名	セントケアホーム いくえ
所在地	大阪市旭区生江2丁目11-15 (電話)06-6927-1060
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	

【情報提供票より】(平成19年9月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19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	12 人 常勤 12人, 非常勤 0人, 常勤換算 13.1人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨造り	
	2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)	57,000 円	その他の経費(月額)	38,000 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) (300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	550 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,333 円			

(4) 利用者の概要(9月11日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	2	要介護2	7		
要介護3	3	要介護4	4		
要介護5	2	要支援2	0		
年齢	平均 84.3歳	最低	71歳	最高	95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人清翠会 牧病院・医療法人輝晃会 北村病院・医療法人三健会 本町中央歯科クリニック
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

様々な介護サービスを提供し、全国で大きく展開しているセントケア・ホールディング株式会社傘下のグループホームである。当ホームは、建物の2階部分をセパレートした形で、2ユニットで運営している。管理者は、階を移動することなく、双方のユニットの状況を確認することができ、また職員間でも連携を図りやすい構造であるように感じられる。職員は、法人の経営目標やホームの理念を声に出しながら確認することで、振り返る時間を設けている。その日々の取り組みは、日常的な家族の来訪と入居者の精神的安心感に繋がっていると考える。また、ホーム便りを発行し、写真等と共に郵送することで、遠方に住まれる家族にも様子を伝えるように配慮している。

【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:外部4) 前回評価では、場所間違え等の防止策と入居者の希望にあわせた入浴が改善課題としてあげられた。場所間違えに対しては、分かり易い掲示への配慮が見られ、入浴支援も状況に応じて、毎日支援できる体制が構築されており、改善への取り組みがなされている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 外部評価を、年間での業務の見直しや気づきの機会と位置付け、積極的に受審している。自己評価は、職員の意見を確認しながら、計画作成担当者が集約して実施及び作成している。
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) 自治会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、入居者家族、法人職員等の参加の下、2ヶ月に1度の開催を基本として、定期的を実施している。会議では、法人職員及び出席者の挨拶、会議趣旨説明、事業所の運営状況、地域行事の取り組み状況、質疑応答等活発な意見交換が行われている。検討事項等に関しては、次回の会議で報告を行っている。
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) サービスの質の確保、向上のためには率直な意見、苦情を聞くことが重要であることを認識しており、面会時に積極的にお話を伺ったり、意見箱も設置し、意見収集に努めている。また、運営推進会議と同時期に家族会も行い、意見交換がなされ、意見に対しては、都度回答するように努めている。
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) 地域の自治会に加入し、町内会長や民生委員からも情報を得ながら、餅つき大会等の地域行事に参加している。また、ホーム行事の情報発信、ボランティア受け入れなど積極的に交流を図っている。

## 2. 調査報告書

主任調査員氏名: 日野和臣 / 同行調査員氏名: 井上三枝子

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	経営方針の中で地域との関係構築の大切さを謳い、また、ホーム立ち上げ当初より「同じ目線であきらめない介護」を基本理念に掲げ、個別ケアを徹底している。		
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	夕礼時や会議の際に、「経営方針書」やホームの独自のコンセプトである「ケアの方針」の読み上げを行うことで、確認を図りながら、職員間で理念を共有している。		
<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	地域の自治会に加入し、町内会長や民生委員からも情報を得ながら、餅つき大会等の地域行事に参加している。また、ホーム行事の情報発信、ボランティア受け入れなど積極的に交流を図っている。		
<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	外部評価を、年間での業務の見直しや気づきの機会と位置付け、積極的に受審している。自己評価は、職員の意見を確認しながら実施している。前年度の改善指摘事項に関しても職員間で見直しを行いながら、改善に向けて取り組んでいる。		

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>自治会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、入居者家族、法人職員等の参加の下、2ヶ月に1度の開催を基本として、定期的実施している。会議では、現状での取り組み内容等の報告が行われ、検討事項等に関しては、次回の会議で報告を行っている。</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>今年度の実地指導後に、質問等を行いつつ、市担当者と連携を図ることで、情報を得ながら、サービスの質向上に取り組んでいる。また、事故報告や感染症対応に関する相談等は適時行っている。</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>利用者家族の訪問は比較的多くあり、その際には、随時日々の暮らしぶりなど報告している。また、ホーム便り「いくえ通信」を毎月発行し、ホームの取り組みと個別の様子が報告されている。</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>サービスの質の確保、向上のためには率直な意見、苦情を聞くことが重要であることを認識しており、面会時に積極的にお話を伺ったり、意見箱も設置し、意見収集に努めている。また、運営推進会議と同時期に家族会も行い、意見交換がなされている。</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>馴染みのスタッフとの関係を重視していることから、ユニットで職員を固定し、職員異動は最小限に抑えられている。離職の際には、入居者との関係性を配慮しながら個別に対応している。</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>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>毎月、ホーム内で勉強会を実施し、職員の学びの機会を確保している。外部研修も情報提供することで、積極的な参加を促している。また、ステップアップの一環として管理者が人選し外部研修参加を求めることもある。</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>大阪市グループホームネットワークに参加し交流の機会を設けている。今後は、更にネットワークを通じて、職員間の交流や認知症ケアに関する知識向上への取り組みを充実させたい考えである。</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>入居までに面談を重ね必要であれば体験入居を行い少しずつホームに馴染んでもらえるように努めている。特に入居直後は、家族の来訪を呼びかけ、援助を仰いでいる。また入居が最善でない場合には、ケアマネジャーを含め相談、助言を行っている。</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>入居者の出来ること、出来ないことを見極め日々の生活の中で役割を持って頂きながら生活して頂いている。また職員も日常的に、入居者の振る舞いから気配りや優しさを学んでいる。</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)
<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>日常の会話の中で希望を聞き取ったり、利用者の気持ちを量ったりすることで意向の把握に努めている。聞き取った内容を申し送り等で記録に残し、ユニット会議にて検討し、可能なものは実現にむけ取り組んでいる。</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家族来訪時に意見、要望の聞き取りを行い、ケアカンファレンス等で検討して介護計画が作成されている。更新時には、署名捺印により確認が行われている。</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>毎月のモニタリングの結果や計画の達成状況を確認しながら、基本的には3ヶ月に1度の割合で計画の見直しを行っている。家族来訪時には、入居者の近況報告と並行して、介護計画に関する内容も織り交ぜながら、話し合いを行っている。</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>提携医療機関との連携により、入居者の健康管理を行い、必要に応じて通院介助を行うこともある。また、外部の介護保険サービスを利用する際には手配を行うなど柔軟な支援がなされている。</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)
<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>連携医療機関より隔週の往診があり受診体制が整えられている。在宅時のかかりつけ医の受診に関しては往診を依頼することもある。通院介助は基本的に家族に依頼するが、状況により職員が付き添い介助を行っている。</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>入居前説明時において、ホームの考え方を示しつつ、重度化した場合や終末期の在り方については入居時に意向の聞き取りを行っている。また、実際の状況に応じて、主治医の意見、家族の意思を確認する為の話し合いの機会を持ち、対応している。</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>入職時また、勉強会を通じて個人情報の取り扱いについて管理者より職員へ説明がなされている。入居者の居室に入室する際の声かけや記録物の管理も適切である。</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>生活のリズムと言う観点から一定の決まりごとはあるが、利用者の日々の状況に合わせた個別ケアを出来る限り実践している。</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)
(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	昼夕食の準備は調理専任のスタッフが中心となり、また朝食の準備は夜勤スタッフが対応している。利用者も盛り付けや後片付け等の参画があり、力を活用しながら寄り添いの時間が作れていると感じられる。また、利用者の好みを反映するため食事評価も行われている。一方、食事時の事故防止の観点から職員と一緒に食事を取らず、見守り及び介助に注力している。		事故防止の観点から入居者とは食事を別にし、介助に注力することは理解できる。しかしながら、楽しい雰囲気作りや連帯感を生むという観点からは、入居者と同じものを一緒に楽しめる環境は大切であると考え、検討して頂きたい。
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回の入浴支援を基本としている。ホームの利用者の殆どが入浴を好まない現状にあり、ある程度の入浴日を設定しているが、身体状況を踏まえて、臨機応変に対応している。		
(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	掃除、洗濯など家事を中心にそれぞれの能力にあった役割を持って生活して頂いている。また、花の手入れを行ったり、外出に出掛けたり、家族と旅行に出掛ける入居者もおられ、個々の楽しみごとの支援も行っている。		
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	入居者の希望で散歩や買物といった支援を行っている。天気の良い日には外気に触れるよう援助し、家族の協力を得て外出支援なども行っている。		アンケート結果からは外出機会を増やして欲しいとの意見があるが、現状での取り組みの事実は確認できた。今後は更に家族に対する詳細な報告をし、協力を得ることと並行して内部でも工夫を重ね、本人に合わせた支援を継続されることを期待したい。
(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	ホームは2階部分にあり、安全面への配慮から電子錠で管理している。しかし、外出願望の強い方がおられる中で、都度、職員と一緒に出かけることによってその方の気持ちに沿い、ストレスを軽減できるように努めている。		鍵を掛けないケアの実現にむけて、管理者の意識が高く、引き続き実現に向けて検討して頂きたい。



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)
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	災害時のマニュアルも整備され、年2回、避難訓練、防災訓練等を実施している。その際には、地域の方々にも訓練の様子を確認して頂いている。また、運営推進会議の中でも継続的に協力を依頼している。		
(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	入居者一人ひとりの食事摂取量、水分量は、毎食後、記録されている。日々のカロリーは、法人内の管理栄養士が献立を作成しバランスの取れたものとなっており、形状も個々の状態に適したものが提供されている。		
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	フロアーには季節の花や観葉植物が飾られ、季節感を感じられる。また、加湿器、空気清浄機を使用することで、健康面にも留意しており、快適な空間作りへの配慮が見受けられる。		
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。家族の写真なども飾られ、入居者との繋がりが伺える。		

 は、重点項目。