

(様式5)

調査報告書

訪問調査日	2007年11月7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 たのしい家平野 (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 篠塚 貴輝
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 山本 由美 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11月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2775802198
法人名	株式会社ケア21
事業所名	グループホーム たのしい家平野
所在地	大阪市平野区加美西2-6-13 (電話) 06-4303-8421
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11月7日

【情報提供票より】(19年10月20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 18人
職員数	18人 常勤5人, 非常勤13人, 常勤換算12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)	63,000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(410,000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(10月20日現在)

利用者人数	17名	男性	7名	女性	10名
要介護1	5	要介護2		5	
要介護3	3	要介護4		2	
要介護5	2	要支援2		0	
年齢	平均 75歳	最低	60歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	池田クリニック, 今里胃腸病院, 榊原歯科
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR加美駅から徒歩7~8分の所に位置する当ホームは、ケア21を運営母体にもち、平成18年3月に開設の2階建ての2ユニットから構成される。交通量の比較的多い道路に面しているが、近隣には加美西公園、地域の商店街もあり地域にねづいたホームの運営が期待される。ホーム内は畳の間など落ち着いた雰囲気を感じさせ、ソファ、マッサージ機など利用者の居心地のよい空間づくりに配慮されている。

【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:外部4)
	今回が初めての外部評価の受診であり、今回の自己評価の取組みと外部評価をふまえて現状での振り返りと今後のサービスの質の向上を図りたい考えである。
重点項目	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)
	スタッフ会議、申し送りによって外部評価についての説明は行ったが、自己評価の取組み等は管理者、計画作成担当者により作成し、他の職員に周知している。
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組み(関連項目:外部4,5,6)
	入居者、入居者家族代表、町内会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、法人職員等の出席のもと、過去に2回、会議が開催されている。ホームの現状、生活の様子、行事予定等の報告、要望聞き取り等、意見交換がなされている。内容に関しては、議事録を作成して、会議等の機会において伝達するとともに、サービスに反映させている。
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)
	家族来訪時等に接点を持ち、要望の聞き出しに努めている。また、意見を表出して頂けるよう場面づくりにも配慮している。家族から要望があった場合はその都度検討し、苦情についてはホーム内での解決が難しい場合には法人内にスーパーバイズ出来る体制がある。
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	地域の町内会に加入することで地域の情報を得て、盆踊りに参加したり、文化祭への作品出品など、イベント型の交流を中心に地域との交流に努めている。現在、運営推進会議を通じて地域住民との交流に向け関係づくりに努めている。

2. 調査報告書

主任調査員氏名:日野和臣 / 同行調査員氏名:篠塚貴輝

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	法人の理念を掲げ、家庭的な環境のもとで安心と尊厳のある生活を支えることが出来る様、個別ケアに取り組んでいる。		「地域と共に自分らしく生きる」という具体的なイメージを持って、職員全員で話し合い、ホーム独自の理念を作りあげられることを期待したい。
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	ホーム内に法人理念を掲示し、共有化を図っている。また、マナー向上委員と健康管理委員を設け、担当者は法人での会議にも出席し、ホームでの会議等の機会を通じて、他の職員に落とし込み、サービスに反映させている。		
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	地域の町内会に加入することで地域の情報を得て、盆踊りに参加したり、文化祭への作品出品など、地域との交流に努めている。		
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、ホーム開設以来初めての外部評価受診である。管理者と計画作成担当者が主動し、自己評価に取り組まれた。今回の評価結果を踏まえ今後のサービスに活かしていきたいと前向きな姿勢が伺える。		自己評価を実施するにあたっては、職員全員で点検していく過程が重要であると考え、年1回の評価を計画的に実施し、サービスの質の向上に継続的に取り組まれることを期待したい。

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)
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、入居者家族代表、町内会会長、民生委員、地域包括支援センター職員、法人職員等の出席のもと、過去に2回、会議が開催されている。ホームの現状、生活の様子、行事予定等の報告、要望聞き取り等、意見交換がなされている。</p>		<p>今後も2ヶ月ごとに会議を開催される予定であり、参加者からの意見や要望を受け、職員全員で意思の統一を図り、サービス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>市町村担当者とは、利用者の状況報告を含め頻繁に情報の共有を行なっている。また、介護保険認定更新時に情報収集や意見交換を行う機会もある。</p>		
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>日々の生活、健康面に関しては面会の際や、必要時に電話連絡を行っている。預かり金については個別対応にて収支報告している。家族との面会機会が定期的でない利用者、変化の少ない利用者には随時の報告を行っている。</p>		<p>すべての利用者について定期的に日々の様子を報告する事で家族の安心、ホームとの信頼、協力関係を築く事につながると考える。家族の知りたい点を考慮し状況に合わせた個別の報告をしていく取り組みに期待したい。</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>家族来訪時等に接点を持ち、要望の聞き出しに努めている。また、意見を出して頂けるよう場面づくりにも配慮している。家族から要望があった場合はその都度検討し、サービスに結びつけるように努めている。</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>職員全員で援助出来るように、2ユニットでローテーションを組み、職員全員が利用者との馴染みの関係が築けるよう、また離職でのダメージを軽減するよう配慮している。</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)
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た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>法人内での研修が年間計画に基づいて、毎月実施されている。また、伝達研修を実施し情報の共有を図る機会もある。ホーム内で委員会を設け、その活動を通じて学びの機会を確保している。外部研修については基本的に管理者が出席していることが多い。</p>		<p>職員それぞれの経験や習熟度に応じて段階的に力をつけて行けるような仕組みや外部の研修にも参加しやすい体制を構築されることを期待したい。</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>地区のグループホーム連絡会に参加し、事例検討会、運営面についての情報交換を行っている。また、法人内の他ホームを訪問し、情報交換を強化することによりサービスの質の向上を図りたいとの考えである。</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>入居前に本人、家族と十分に話し合い、時には体験入居していただくことで、双方、納得の下、利用を開始できるよう努めている。</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>日常的な掃除、洗濯たたみ、食事準備や片付け等の役割を持って頂くことを心掛けている。また、会話の中から過去の経験や知識等を職員が学ぶ機会もある。</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及び日々の関わりの中で、希望や意向を直接うかがうことを意識している。また、表情からも、意向等の把握に努めている。聞き取った内容を口頭及び申し送りノートを活用して伝達し、共有している。</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>入居前に希望、生活暦、状態を把握する為のアセスメントを行い、家族の希望も織り込みながら介護計画が作成されている。目標も身体状況に応じて、個別に設定されている。</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、モニタリングも行われている。また、介護計画更新の際には、担当者会議を通じて意見交換が実施されている。状態変化に応じた見直しも適時行われている。目標期間の設定も適切である。</p>		<p>本人、家族の要望を取り入れつつ、介護計画の目標達成状況を確認し、評価することを定期的、継続的に行うことで、実情に応じたケアの実践と質の高いサービス提供の実施に繋がると思われる。継続的な取り組みに期待したい。</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>医療連携体制を導入し、健康管理、医療活用の強化が実施されている。状況に応じ通院介助も柔軟に対応している。</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)
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>隔週で提携医の往診があり利用者に対しての受療体制も整っている。また、馴染みのかかりつけ医、希望する医療機関での受診については出来得る限りの支援を行っている。</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>		<p>今後、職員の理解を更に深め、共通認識を持ってサービスが出来るように勉強会等の学びの機会を持たれることを期待したい。</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、記録等の個人情報取り扱いをしていない</p>	<p>入居者への対応は、丁寧でやさしく温かさを感じ取れる。プライバシーへの配慮もなされている。また法人としてプライバシーマークも取得され、接遇の研修も積極的に行われている。</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>食事をはじめとする生活風景の中で、利用者がゆったりと過ごされている雰囲気が感じられる。一定の決まりごとはあるが本人の生活のリズムに配慮した対応がうかがえる。</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	<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>食事は普通食、刻み食が組み合わせられ準備されている。野菜の皮剥き、下膳など利用者が役割を持って共に作業する場面も見られた。食事の献立や食材提供等は外部委託されているが、おやつはホーム側で準備している。</p>		<p>献立の内容や味付けなどに関するアンケート調査等を実施し、入居者の満足度の把握に努め、その結果を給食会社へのフィードバックする等の更なる取り組みに期待したい。</p>
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>曜日や時間帯を職員の都合で決めたまわらずに、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</p>	<p>体調や希望を考慮しつつ、週に2回の入浴やシャワー浴などで、身体の清潔を保つ仕組みがある。本人の希望によって毎日の入浴も可能な体制が整えられている。</p>		
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>入居者に掃除や洗濯物たたみ等の役割を持って頂いたり、好きな読書を続けて頂くために本を購入したり、またホーム内でのリクレーションなど楽しんで頂く等の気晴らしの支援が行われている。</p>		
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>近隣への散歩や買物などの援助は不定期であるが行なっている。利用者からの希望が殆どないこともあり、積極的には外出支援を行っていない。</p>		<p>ホーム内だけで過ごすストレスも溜まりやすいと思われ、一人ひとりが短時間でも戸外に出る機会を持てるよう、積極的に声かけを行い、個別ケアにより季節感など感じ取れる活動を展開されることを期待したい。</p>
(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>交通量の多い道路に面していること等を考慮して、安全確保を優先しユニットの玄関口は施錠している。帰宅願望等見られる利用者に関しては気分転換など兼ねて職員付き添いにより適時の外出支援を行っている。</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)
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>これまでに年に2回、消防署等の協力を得ながら、消火訓練、避難訓練、通報訓練を実施されている。</p>		<p>事業所だけでなく、地域住民、自治会等の協力を得ながら、避難訓練等を実施する活動を期待したい。</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>入居者の食事摂取量や水分摂取量を把握することで健康管理に努めている。また、献立表に食事摂取量を記載し家族にお渡しすることで安心感を得て頂く取り組みもある。</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>共用空間にはソファやマッサージ器、畳の場所も完備し、家庭的な空間を作り出せるように配慮が見受けられる。行事での写真、手作りカレンダーなど季節感を感じ取れるよう工夫している。</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、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>居室内には、入居者がこれまでに使いなれた家具や装飾品等が持ち込まれ、安心して過ごせる環境づくりへの配慮が見受けられる。</p>		

は、重点項目。