

(様式5)

調査報告書

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

訪問調査日	平成20年5月19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大正 (大阪府)
-------------------	-------------------------

評価調査員の氏名	氏名 井上 三枝子
	氏名 今給黎 多賀子
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 水野さち子 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。

(別添 1)

[認知症対応型共同生活介護用]

1. 評価項目

作成日 平成20年7月16日

【評価実施概要】

事業所番号	2794500013
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大正
所在地	大阪府大阪市大正区平尾3-14-8 (電話) 06-6556-3921
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	大阪市中央区平野町3-1-9 KURAOビル4階
訪問調査日	平成20年5月19日

【情報提供票より】(20年 5月 1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	10人 常勤 2人, 非常勤 8人, 常勤換算 21人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 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)	75,000 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 (270,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(5月 1日現在)

利用者人数	18名	男性	8名	女性	10名
要介護1	6	要介護2	6		
要介護3	5	要介護4	1		
要介護5	0	要支援2	0		
年齢	平均 80歳	最低	66歳	最高	92歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

医療法人康生会を母体にもち、19年3月に開設された小規模多機能センターである。優人会病院の敷地内に併設された高齢者住宅の1階部分に事業所が設けられている。事業所の多機能性を活かし、馴染みの職員が訪問、通所、ショートステイのサービスに携わることで、利用者、家族の安心感を生んでいる。病院が併設されていることにより、医療、介護の連携もスムーズに行われる。日常としては、午後8時まで入浴が可能な体制が整い、レクリエーションも一人ひとり、状態や要望によって個別に対応している。高齢者住宅にお住まいの利用者は更にサービス

【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受審であり、業務の振り返りと気づきの機会として位置づけ、職員全員で自己評価に取り組みました。外部評価の結果に対して検討し、サービスの質の向上につなげていきたいとの考えである。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>受審にあたり、外部評価の意義をミーティングで説明し、全職員が各自で自己評価の記入をし、管理者がその結果を集約して作成されている。</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り組み(関連項目:外部4,5,6)</p> <p>地域包括支援センター職員、町内会代表、法人代表、職員の参加のもと、2カ月に1回開催されている。事業所の現状や行事などの報告、意見等の聞き取りが中心となっている。その結果を踏まえ、事業所内で情報を共有すると共に、市町村担当者とも相談しつつ、連携を図るケースもある。</p>
	<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>家族の来訪、送迎時に意見、要望の聞き取りを行い、意見を言ってもらい易い雰囲気づくりに配慮している。聞き取った意見、要望は職員会議で話し合わせ、改善に向けて迅速に取り組んでいる。</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>地域の町内会に法人として加入しており、法人を通じての情報の収集をしている。8月には地域の納涼祭に利用者と共に参加したり、健康教室を開催するなど、地域との交流に努めている。</p>

2. 調査報告書

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	株式会社ケア21として全社的に理念が確立されており、それはグループホーム全体の理念でもある。利用者本位、自立支援という視点を掲げ、高齢者ケアにおける地域密着型サービスの施設としての役割を担っている。		
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	入社時の職員研修で、職員全員に理念についての研修がなされている。管理者は理念を意識して、日々の業務の中で職員に指導している。また、自分の親を入居させたいという思いを職員が共有するように声かけを行っている。		
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	自治会には未加入であるが、地元の商店街での日常的な買い物を通して、地域交流がなされている。地域で孤立することなく、住民との交流があり、地域の一員としての生活ができている。また、地域の行事への参加もしており、地域の活動や住民との交流がなされている。		
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	毎月一回は各フロアで会議が開催され、評価の意義についての説明がされている。また、人事評価については、各人が自己目標を立てていて、年に2回はそれについての評価がなされている。		

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>運営推進会議は2ヶ月に1回実施されている。会議には家族代表2名、民生委員、社協職員を招き、事業所側からは管理者、部長、課長等が参加している。会議の開催については、行政に届出し、公表している。</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>運営推進会議以外では、牛乳パックを集めてもっていき、図書券と交換するという活動を通じて、市町村との連携が図られている。このことは社会資源の有効活用にも通じ、市町村と課題を共有した取り組みと位置づけている。</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>家族がホームに来院したときは、ホームで写した写真を手渡し、利用者の暮らしぶりについて伝えている。熱発等があれば即電話で家族に連絡している。利用者の金銭管理については、支出状況の詳細を月末に郵送でお知らせしている。</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>苦情等についての受付窓口、担当者等が具体的に記載されたものが玄関先に掲示され、家族が理解しやすいように配慮されている。苦情、相談対応については記録を残しており、苦情解決についてはフローチャートに沿って解決する仕組みができています。</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>開設して日が浅いこともあり、定期的な人事の異動はなされていない。利用者にとって馴染みの職員が長期の研修に参加したとき等は、留守にする理由を説明して利用者が不安に陥らないように配慮されている。</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)
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>外部研修に参加すると、定期的に行われる施設会議で他の職員へ、その研修内容を伝達し、全職員が共有できるしくみになっている。研修は、入社時研修、基礎技術1・2・3研修、中途採用研修等がシステム化されていて、計画的に人材育成が実施されている。</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>ネットワークには加入していないが、同業者との交流の必要性和重要性を認識している。次年度には加入を検討している。</p>		<p>提供するサービスの質向上を図る上で、事業者同士の交流は重要である。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、相互交流を通してサービスの質を向上させる取り組みを期待したい。</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、場の雰囲気にならぬように家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>事業所設立のときに、3名の方に体験入所を利用されている。入所者が安心して納得してサービスを利用するためには効果的であったと評価している。現在は、体験する時間、ベッドの空き等に余裕がないためできていない。</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>利用者を支援しているという立場ではなく、同じ人間として共に生きる、共に生活するという意識で支えあう関係づくりをしている。利用者を人生の先輩として尊敬する職場風土ができています。</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)
. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
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>本人、家族の生活に対する意向については、入所時に確認している。また、介護計画の更新に合わせて、3ヶ月ごとに確認している。本人の意向が把握しにくい場合は、家族との話し合いの中で確認するように配慮されている。</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					
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>入所者一人一人の個別介護計画が作成されている。本人、家族の暮らしに対する意向を確認し、本人をよく知る家族や関係者による話し合いを行って、介護計画にそれらを反映させている。</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>介護計画は作成日、実施期間が明記されている。計画の更新については、長期目標が6ヶ月ごと、短期目標が3ヶ月ごとに行われている。短期目標はその更新ごとに評価され見直しが行われている。計画の内容については、家族に説明がなされ、必要に応じて見直しが行われている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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>医療機関との連携体制がとられ、病院での受診が必要なときには、家族と共に職員が受診介助を行っている。本人はもとより、家族にとっての不安も軽減し、安心して受診ができるよう努めている。</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)
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し、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>利用者の意向が尊重されていて、希望があれば今までのかかりつけ医での受診ができる。また、希望する医療機関での受診もできる。通院介助の方法、受診時の情報については速やかに家族へ報告されている。</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>利用者の重度化に伴う対応方法については、法人が全体として現在検討している段階である。</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>個人情報については、入所時に具体的な説明がなされた上で誓約書が結ばれている。日常的にケース記録等は、職員以外の手の届かないところで管理している。居室に入るときの声かけやトイレでは必ずドアを閉めることなどが配慮されている。</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>入所者一人一人の生活に対する意向を確認し、その意向を反映させた介護計画が立案されている。サービスの提供にあたっては、本人のペースにあわせた対応をするように配慮されている。</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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入所者の好みを聞き取り、昼食の献立等に取り入れられている。食事は管理栄養士によりカロリー計算がされている。食事については、職員が検食をして安全な食事の提供に努めている。		
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	入浴前の体調をチェックし、安全な入浴に努めている。入浴の時間帯は主に午前中である。失禁等の対応については必要に応じてシャワー等で対応している。入浴拒否される方については、声かけのタイミング、声をかける時間等を考慮して対応している。		
(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	洗濯物たたみ、食器洗い、荷物の上げ下げ、買い物荷物の持ち帰りなどを利用者の方にも役割として手伝っていただいている。夏の夕涼み会、冬のクリスマス会等の楽しみごとが企画されている。		
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	利用者によっては、長年なじんでいた喫茶店へ出かけたり、地域の商店では買い物を楽しまれたりしている。気分転換やストレス発散の機会としてボーリング場の見学をされるなど極力希望に添って戸外へ出かけるようにしている。		
(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	非常階段や玄関、エレベーターホールには鍵がかかっていて、日常的に施錠することが多くなっている。ホームは商店街の中に位置しており、窓を開けておくと利用者が大声を出してしまうことがある。改善の余地があると考えている。		職員が施錠による利用者への弊害を認識することで、施錠時の配慮などケアの質をさらに向上させることができると思われる。鍵をかけずに安全に過ごす工夫を更に検討さ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)
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>防災訓練は行われていないが、近々実施される予定である。施設内には消火器が設置され、避難経路も確保されている。</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>利用者一人一人の食事摂取量、水分摂取量が日々記録されていて、必要な栄養、水分が摂れているかが確認できるようになっている。一人一人の好みを取り入れながら、栄養バランスに配慮した献立が作られている。</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>利用者の共有部分であるセンターフロアにはテーブルクロスや季節の花が置いてあり、明るい雰囲気づくりに配慮している。また、テーブルは車椅子でも使用しやすい高さのものを使用している。</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>床頭台やベッド等は本人が使い慣れたものを使用しており、施設に早く馴染めるように配慮されている。また、カーテンも好きな色、柄を使用されていて心地の良い環境づくりがなされている。</p>		

は、重点項目。