

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 4月13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775300623
法人名	社会福祉法人 福招会
事業所名	グループホーム クレール
所在地	大阪府高石市西取石5丁目3番13号 (電話) 072-261-8851

評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪市北区天神橋二丁目北1番21号八千代ビル東館9階		
訪問調査日	平成21年3月2日	評価確定日	平成21年5月1日

## 【情報提供票より】(平成21年2月2日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	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	14 人 常勤 14 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 13.4 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り		
	3 階建ての	2 階 ~	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)	18,000 円	
敷金	有( 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) ( 140,000円 ) 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	600 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり		1,500円	

### (4) 利用者の概要( 2月 2日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人ペガサス馬場記念病院、片山内科循環器科医院、医療法人恒尚会兵田病院
---------	---------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

駅や公園、スーパーなどが近くにある便利な環境に立地する当該グループホームは、デイサービスと併設されており、市民ボランティアの方が来られた際に一緒に楽しまれたり、入浴の際にもデイサービスのお風呂を利用するなど連携が図られています。この一年間に職員の離職が無く、馴染みの職員でのケアがなされており、職員間のコミュニケーションも良く、管理者をはじめ職員は利用者のその人らしさの根源である「こころ」を理念に掲げ、意識しながら支援されています。運営推進会議を通して活発な地域への取り組みが実現されており、また市内の地域密着型サービス事業所との連携も取られ、共に地域を支える位置づけとして行政を巻き込みながらサービスの質の向上に取り組まれています。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の課題であった、地域密着型の理念についての検討・追加や食事作りについて、おやつ作りの機会を増やしたり、栄養士、業者との意見交換が持てる体制が作られるなど職員間で話し合ったり、運営推進会議で意見をもらいながら改善に向けて取り組まれています。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価については、管理者が中心となり、ケアについての部分の意見を職員に聞きながら作成されています。
重点項目③	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)
	家族、社会福祉協議会職員、地域代表として校区福祉委員長、地域包括支援センター職員が参加する運営推進会議が3か月に1回実施されています。ホームの状況報告をし、参加者から取り組みへの評価をもらったり、地域の情報を得たり、外部評価の結果について話し合うなど活発な意見交換がなされ、有意義な会議となっています。
重点項目④	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)
	ホーム玄関には苦情箱を設置し、書面では苦情相談窓口を明確にし、外部機関の窓口も設けています。利用料をあえて持って来てもらう事にしており、家族がホームに来られた際に何でも言ってもらえる雰囲気作りに努めています。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入し、公園の清掃や夏祭り、サロン等に出来るだけ参加しており、近所の公園への散歩や買い物などの際の挨拶を通して顔馴染みになっています。クレール便りと地域密着型サービス連絡会の広報誌を運営推進会議から配付されており今後は地域にも配布する予定です。また、高石市高齢者SOSネットワーク事業についてグループホームからも参加されています。

## 2. 評価結果（詳細）

（  部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	その人らしさの根源である「こころ」という理念を職員で話し合い掲げられており、さらに地域密着型サービス事業所として、地域の中で利用者が安心して暮らしていく事を謳った理念が追加され、掲げられている。		
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	管理者と職員は会議やカンファレンス等で利用者の気持ちを考え、心に寄り添った部分を大切にしながら理念の実践が出来るよう話し合われている。また、玄関や各フロアに掲示され、毎朝、全体朝礼にて唱和し、常に意識出来るようにしている。		
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	自治会に加入し、公園の清掃や夏祭り、サロン等に出るだけ参加しており、近所の公園への散歩や買い物などの挨拶を通して顔馴染みになっている。またクレール便りと地域密着型サービス連絡会の広報誌を運営推進会議で配付されており、今後は地域にも配布する予定である。	○	併設のデイサービスに定期的に来られているボランティアの行事の際にグループホームの利用者も参加しているが、今後地域の方の参加の呼びかけを検討している。回覧板の活用等を通して積極的な取り組みが期待される。
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	前回の課題については職員間で話し合ったり、運営推進会議で意見をもらいながら改善に向けて取り組まれている。今回の自己評価については、管理者が中心となり、ケアについての部分の意見を聞きながら作成されている。	○	改善点について、職員会議等で話し合われているが、自己評価を全職員で取り組む事で、更に職員の意識を合わせたり、ケアの振り返りや見直しの機会となるため、今後は職員全員で取り組まれる事が期待される。
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 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	家族、社会福祉協議会職員、地域代表として校区福祉委員長、地域包括支援センター職員が参加する運営推進会議が3か月に1回実施されている。ホームの状況報告をし、参加者から取り組みへの評価をもらったり、地域の情報を得たり、外部評価の結果について話し合うなど、活発な意見交換がなされ、有意義な会議となっている。		

グループホーム クレール

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
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	市の担当者とは連絡会を通して、報告や相談を行い、何かあれば直接足を運ぶようにしている。高石市高齢者SOSネットワーク事業についての会議が、現在2ヶ月に1回開催され、グループホームからも参加し、活動を一緒にやっている。また、来年よりキャラバンメイトの活動も行う予定である。		
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	毎月一人にとりの食事・排泄・入浴・歩行・その他についての詳しい報告が書面にてなされ、また利用料を事業所に持って来てもらうようにしており、家族がホームの来られた際にも日頃の様子を伝えている。その他季刊誌としてクレール便りを作成している。金銭管理については、出納帳のコピーと領収書原本を送付している。		
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	ホーム玄関には苦情箱を設置し、書面では苦情相談窓口を明確にし、外部機関の窓口も設けている。職員は家族がホームに来られた際に何でも言ってもらえる雰囲気作りに努めている。以前、無記名のアンケートを実施されている。		
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	この一年間で職員の異動・離職が無く、馴染みの職員でのケアが実践されている。管理者は職員の悩みを聞いたり、休みを柔軟に取れるようにする等、働きやすい環境づくりに努めている。		
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	外部研修に出来るだけ参加出来るようにしており、持ち帰って内部で勉強会を実施しているが、研修の参加が十分ではありません。	○	内部研修としてユニット間の職員交換研修や地域密着型サービス連絡会で実施されている相互研修への参加の検討をしている。今後外部研修やホーム内での勉強会の実施も含めて、研修の機会を増やす事が期待される。
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	市内の地域密着型サービスの7事業所と連絡会を2ヶ月に1回開催されており、事例検討や情報交換、見学を行うなどネットワーク作りに取り組んでいる。行政も巻き込んで積極的に活動しており、連絡会では広報誌を作成し、地域へ配付をしている。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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 本人が安心して、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	本人に見学に来てもらうことを基本としており、管理者が居宅を訪問して、状況を見ながら家に居た時と同じように過ごせるように考慮している。入居後は家族と相談しながら、ホームに頻繁に来てもらったり、声掛けの工夫をしながらホームに早く馴染めるように支援している。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	俳句など利用者が得意とする事をみんなで教わったり、地元の事、昔の事、掃除の仕方を教えてもらっている。利用者から労いの言葉を掛けてもらう事もあり、支えあう関係づくりが出来ている。		
<b>III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 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	相談の段階から記録に残し、入居時には基本情報を収集し、アセスメントを実施し、一人ひとりの希望や意向の把握に努めている。その人らしさについてカンファレンスやサービス担当者会議にて話し合っている。		
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	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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	暮らしの状況・心身の状況と詳しい項目別にアセスメント出来る大阪GH協議会版のケアプランを使用し、本人や家族の思い、必要に応じて医師や訪問看護の意見を聞きながら、ケアプランを作成している。職員間では毎月実施されるカンファレンスにて話し合っている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 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	6ヶ月に1回暮らしや心身の状況のモニタリングを行い、また必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しが行われている。状態に変化がある場合は随時見直しをしている。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 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	本人、家族の要望や状況により通院介助を行ったり、往診に来てもらえるように働きかけている。また、買い物や外食など出来るだけ希望に添った支援をしている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	入居時に本人と家族の希望を聞いて、かかりつけ医を決定している。24時間対応可能な提携医による2週間に1度の往診や週に1度の訪問看護師の訪問、歯科医の往診がある。また、提携医以外の利用者のかかりつけ医についても往診に来てもらえる体制である。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 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	入居時に重度化についてのホームの方針、看取り指針について家族に説明し、同意を得ている。実際に重度化した場合等については、家族の希望を確認しながら、医師、訪問看護師、職員で話し合っている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 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	会議で話し合いながら、一人ひとりに合わせた対応をしており、呼び方など家族と相談している。職員間では、対応や声掛けについて、気が付いたら注意し合うようにしている。個人情報については、鍵のかかるキャビネットで保管されている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 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	その人らしい暮らしを基本としており、職員の都合を優先すること無く、一人ひとりのペースに合わせたケアを心掛けている。入浴や食事の時間など出来るだけ希望にそった支援に努めている。		

グループホーム クレール

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(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</b>					
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	調理は委託業者が行っており、利用者に盛り付けや下膳、後片付けなどを出来る方に手伝ってもらっている。月1回は手作りのおやつ作りの機会を設けたり、みんなでお鍋を囲むこともある。職員と一緒に同じ食事を食べ、会話を楽しみながら支援している。	○	おやつ作りの機会を増やしたり、食事について栄養士、業者と話し合う場を持つようになっている。今後も一連の作業を通じてさらに利用者が力の発揮出来る場面や楽しみにつながる場面づくりが増えていくことが期待される。
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	入浴は基本的に週3回、曜日を決めて支援しているが、希望に合わせて毎日や夜間の入浴も可能である。拒否のある方には強制する事なく、時間をあけてタイミングをみながら声掛けの工夫をしている。ホームでの入浴が難しい場合は、併設のデイサービスの機械浴を利用している。		
<b>(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</b>					
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	活動できる場面を大切に考えられており、テーブル拭きや洗濯物たたみ・干し、掃除などの日常的な事や散歩時に車イスを押してもらったり、水やり等を役割として生活できるよう支援している。趣味のカラオケやマージャン等楽しみ事も支援している。		
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	ホームの近くに大きな公園やスーパーがあり、毎日散歩に出掛ける利用者もおられ、出掛けられない方にも天気を見ながら少しでも外に出ることができるよう支援している。また希望があれば、車を使っての遠出をすることもできる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	利用者、家族に同意を得て、階段につながるドアには危険防止のため電子ロックをしているが、日中は鍵を開ける事もある。外出を希望する利用者に対しては、職員と一緒に付き添ったり、玄関のベンチで過ごすなど対応している。		
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	年に2回消防訓練を行っており、うち1回は消防署立会いの下実施されている。昼・夜間の想定での訓練も行われている。地域の働きかけについては、運営推進会議での話し合いや地域代表の福祉委員の方に自治会とのパイプ役になってもらえるようお願いをしている。	○	地域の住人に向けて、少しずつホームのことを知ってもらう働きかけを行っているので、今後自治会や地域の消防団などに対して、防災の協力を得ていけるような働きかけになっていくことを期待する。

グループホーム クレール

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
(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	栄養バランスは栄養士により管理されており、食事摂取量は毎回記録し、水分はいつでも摂れるようにテーブルにお茶を置いている。一人ひとりの体調や状態に合わせてきざみ食やミキサー食など対応している。		
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	明るいきりびんぐは食卓以外にも自由に過ごせるソファがあり、ユニット毎に利用者に合わせてテーブルの配置を変えるなど居心地やすく過ごせるように配慮している。また、手作りや季節の飾り、3ヶ月に1回替えられる造花も飾られている。		
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	入居時には家で使われていたものを持って来てもらえるようお願いしており、ベットや桐のタンス、テレビ、飾り棚、大切にされている仏壇、家族の写真等を持って来られ、居心地の良い居室作りをしている。じゅうたんを敷いて布団を使用されていたり、希望があれば、畳を敷く事も可能で、個々の利用者が生活しやすいように工夫している。		