

1. 外部評価報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2970900383
法人名	株式会社 創征社
事業所名	グループホーム さくら
所在地	奈良県生駒市西白庭台2丁目1-1 (電話) 0743-72-0550
評価機関名	特定非営利活動法人 なら高齢者・障害者権利擁護ネットワーク
所在地	奈良市内侍原町8番地 ソメカワビル202号
訪問調査日	平成21年5月13日

【情報提供票より】(平成21年3月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 15 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 2 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	7.3 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	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)	70,000 円	その他の経費(月額)	42,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(360,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	380 円	昼食	550 円
	夕食	680 円	おやつ	300 円
	または1日当たり	1,910 円		

(4) 利用者の概要(4月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	8 名		
要介護5	4 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89 歳	最低	57 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	マツオメディカルクリニック、加藤デンタルクリニック、阪奈中央病院他
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

南に開けた高台にあり、生駒山が美しく見える。建物は鉄筋2階建てで、居室は全て南に面し風通しもよく全ての部屋からこの風景が楽しめるよう設計されている。入り口には門がなく、気軽に立ち寄ることができる雰囲気があり家族の訪問も多い。管理者は、外部評価や運営推進会議の意義を再認識し、質の向上に繋げようとしている。職員も徐々に定着し今後が期待されるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>前回の調査は2005年となっており、管理者の思いもあってその後調査は受けておられない。外部評価の意義を理解し、自己評価、外部評価の結果と一連の過程を職員全体で話し合い、上手く活用してサービスの質の向上につなげて欲しい。ハード面でのすばらしさを活かせるように、ソフト面での改善が望まれる。</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>管理者は、今回自己評価を行って、外部評価の意義や必要性を再認識している。自己評価も職員全体で取り組み、問題点を話し合って改善に向けて努力して欲しい。</p>
重点項目②	<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>会議のメンバーの都合をうまく調整できず、最近実施されていない。運営推進会議は、行政や地域とのかかわりを深め、事業の透明性やサービスの質の向上にとっても重要です。運営推進会議を積極的に開催し、より地域に根ざした活動を期待したい。</p>
重点項目③	<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>家族の面会が比較的多いので、意見や不満は面会時に管理者自ら聴くようにしている。また、利用者や家族が、何でも言いやすい雰囲気や信頼関係づくりを心がけている。さらに、内外の苦情受付窓口も重要事項説明書に記載している。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>管理者が自治会に加入し、自治会の一員として、地域の夏祭り等に参加し、地域の人々と交流している。事業所には門がないため、入りやすく、近くの利用者さん家族の子供たちが遊びにやってくる。また、災害時には、地域の協力が得られるようになっていく。よりいっそう地域とのかかわりを深め、事業の透明性の確保に取り組んで欲しい。</p>

2. 外部評価結果報告書

(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)
I. 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	「住み慣れた地域で家庭的な環境の中で自立するための支援を行い、地域の人々とのふれ合いにより、明るく健やかに安心して暮らせること。」を理念に置いている。		
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	理念や仕事内容、認知症などについての職員研修用のパンフレット「私たちの職場」「認知症ケアについて」を作り配布すると共に、事務所にも掲示している。また、日々の取り組みの中で、管理者が職員と共に働きながら理念を共有している。		
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	管理者が自治会に加入し、自治会の一員として、地域の夏祭り、草刈、ごみ拾い等に参加し、地域の人々と交流している。また、近くの利用者家族の子供たちが遊びにやってくる。		
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	最近外部評価を受けていなかったが、管理者は外部評価の意義や必要性を再認識している。しかし、評価の意義が、職員全体には伝わっておらず、具体的な取り組みに至っていない。	○	評価の意義を職員全体が理解し、自己評価を職員全体で取り組んだり、外部評価の結果を話し合っ具体的改善点を見つけるなど一連の過程を通じて質の向上に向けての取り組みが望まれる。
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	会議の開催を予定したが、メンバーの都合がうまく調整できず実施されていない。	○	運営推進会議の意義を再認識し、行政や地域により積極的に働きかけ、まず運営推進会議の開催が望まれる。会議を開催することによって、行政や地域とのかかわりを深めると共に、サービスの質の向上に活かして欲しい。

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 (すでに取り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	市の担当者とも緊密に連絡を取り、報告だけでなく相談等も行っている。また、市の方から入居者の紹介もある。		
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	家族の訪問の機会が多いので、訪問時に事務所で個人ファイル等を見せながら、報告している。来れない家族には、電話連絡している。できれば、月に一度の個人通信などがあればさらによいと思われる。		
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	家族の意見や要望は、面会時に管理者自ら聴くようにしている。何でも言いやすい雰囲気や信頼関係づくりに心がけている。また、内外の苦情受付窓口も重要事項説明書に記載している。		
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	職員の離職も少なくはなかったが、施設長が事業所内に住まわれているので、副施設長と共にその影響を最小限に抑えるよう努力している。また、利用者家族の協力も得ている。		
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	公的な研修、講習会に順次参加し、また管理者が共に働きながら指導しているが、職員を段階に応じて育成する計画は十分ではない。	○	研修計画を立て、内外の研修に積極的に参加できる体制をつくり、ケアの質の向上につなげて欲しい。個人が受けた研修内容を職員全体に伝え、共有できるような工夫も望まれる。
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	地域には同業者が少なく、管理者の個人的なつながりで、同業者と交流が行われている。できれば、職員同士の交流も行い、情報の交換等の機会を持ち、サービスの質の向上に役立てて欲しい。		

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)
(4)利用者の概要(月 日現在)					
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	本人や家族の見学から始まり、日帰りからショートへ、そして3週間ほど体験入居して、双方が納得できた状態で本契約をするようにしている。		
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	全体にADLの低下や認知症の進行が見られるが、介護者の知らない昔の話や歌などを教えてもらうことがある。また、人生の先輩として学ぶべきところが多い。		
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					
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	入居の段階で本人の若い頃の仕事や暮らしぶり、趣味や特技、関心事など、生活歴を詳しく調査すると共に、本人や家族の思いや意向の把握に努めている。		
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	介護計画は、主にかかりつけ医が作成している。医師がつくっているため、ADL中心の計画書になっている。	○	本人の趣味や特技、生活歴などを詳しく調査しているので、それを活かしたプランの作成が望まれる。また、作成の前には、家族を含めたケアカンファレンスの機会を持たれることが望まれる。
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	半年に1回 家族、医師、介護士で話し合い見直しを行っている。また、週一回ケア会議を開いており、変化があれば関係者と話し合って随時変更している。		

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					
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	家族が希望する病院への通院や、家族の行事への参加などを、希望があれば無料で職員が送迎している。訪問美容・糖尿病食などにも柔軟に対応している。		
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	○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	24時間対応の内科のかかりつけ医と提携し、月1回往診をうけている。歯科医は週1回、眼科医が月1回往診をうけている。又夏と冬には皮膚科医の往診もある。家族が希望する病院への受診も可能である。		
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	重度化した場合は、家族やかかりつけ医とも相談しながら対応している。基本的には、食事が口から取れなくなれば入院を勧めている。		
IV. 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	○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	職員の採用時には、守秘義務を厳守することを指導している。個人ファイルは、ロッカーに保管し家族以外に見せないようにしている。入居者の誇りを損ねないように、声かけに注意している。		
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	本人のペースを尊重し、食事の時間を柔軟に対応している。全体で一つのことをするのではなく、個々の利用者の思いや状況に応じて個別支援を心がけている。		

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)
(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	昼食及び夕食は、高齢者用につくられたお弁当を外注している。職員も同じものを、食べ業者に感想を伝えるようにしている。イベント食は、特別なものを注文している。週1回の手作りの日には焼きそば、たこ焼きを楽しんでいる。	○	いろいろなおかずを食べていただきやすいようにと弁当型にしたとのことだが、毎日プラスチックの容器に入れられたお弁当を、そのまま食卓に並べるのは、家庭的でないように思われる。料理を美しく盛り付けたり、料理にあった食器で頂くなどを設けるなど、食事がより楽しく頂ける工夫が求められる。
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	できるだけ希望の時間に、毎日入れるようにしている。入浴を拒む人もいるが、言葉かけを工夫して入ってもらえるよう支援している。		
(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	全体で活動することは少なく、個々の興味やADLに合わせて、気晴らしができるように援助している。自発的に声を掛けてくださった利用者には、洗濯物たたみ、拭き掃除、荷物運びなどを手伝ってもらう。	○	一日一回は、全体で活動するレクリエーションもあっても良いと思われる。また、ケアプランの中に、個々の生活歴を活かした活動をとり入れ、より楽しい時間ができるよう支援して欲しい。
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	すぐ近くに公園があり、天気の良い日は庭での日向ぼっこや散歩に出かけている。利用者のADLの低下により、外出の機会が減ってきているように思われる。		
(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	玄関には昼間鍵がかかっておらず、自由に入出入りできる。また、門もないのでとても開放的な雰囲気がある。事務所から玄関付近がよく見えるので、外出を希望する利用者の思いにすぐに対応することができる。		
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	消火器や建物にあわせて各階に長いホースを設置している。災害時の自治会の支援を取り付けているが、最近避難訓練が行われていない。	○	全員が避難するのにどれぐらい時間がかかるのか、二階から利用者をどのようにして降ろすのか、夜の想定もして避難訓練を実施してほしい。

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	食事量や水分量が各個人ごとに一目でわかるように、こまめに記録されている。本人のペースに合わせて、食事や水分が摂取できるように支援している。減塩食の希望にも対応している。		
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	高台にあるため、居間から見渡せる眺めが素晴らしく、風通しもよい。夏には、近くで行われる花火大会も楽しむことができる。コンクリートの打ちっぱなしの壁と木のお洒落なデザインの建物である。		
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	全ての部屋が、南向きで明るく風通しがよい。部屋の中には、小さな納戸もあり、すっきりまとまっている。使い慣れた机やイス、お気に入りの絵や写真などが置かれている。		