

## 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2770801344
法人名	社会福祉法人 楠黄福祉会
事業所名	ぐるーぷほーむ泰昌園
所在地	大阪市東住吉区湯里4丁目10番5号 (電話)06-4302-3327

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7月13日	評価確定日	平成21年9月7日

## 【情報提供票より】(平成 21 年 6 月 1 日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	12 人
職員数	28 人	常勤 12 人, 非常勤 16人, 常勤換算	7.55人

## (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての	1 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	39,000 円	
敷 金	有( 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 500,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(無)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,600 円			

## (4)利用者の概要( 6月 1 日現在)

利用者人数	12 名	男性	2 名	女性	10 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	76 歳	最高	92 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団丸山会八戸ノ里病院・はまだ歯科・医療法人五月会青山第三病院・東和病院
---------	------------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

社会福祉法人楠黄福祉会が運営する当該ホームは、住宅街に立地し1階は地域の方も利用ができる喫茶店を兼ねたティールームがあり、2階と3階がホーム、4階が高齢者住宅になっています。職員体制が充実していることもあり、きめ細やかな対応ができ利用者との立場に立ち同じ目線で家族と同じような対応ができるよう心がけ、利用者本位の生活を送ることができる様に努めています。家族の希望や思いにも理解しながら寄り添い、関係を継続できるように支援しています。開設5年目を迎え、管理者は今を満足せず常に課題項目を見つけ職員と話し合い前向きに取り組んでいます。また、職員が保健師と看護師の資格を持っており、終末期や重度化した場合でも家族の希望を大切に看取りの介護を職員一同で積極的に行い、日々の暮らしを医療面でも安心して過ごすことができるホームです。

## 【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自己評価作成の際に全職員の意見を取り入れて行われました。改善課題に優先順位をつけ、出来ることから取り組んでいます。
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、常勤職員から非常勤職員に思いなどを聞きながら管理者と一緒にまとめて取り組んでいます。
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)
	利用者や家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員、権利擁護代表などが参加する運営推進会議を2か月に1回開催しています。資料を作成し、前回の議事録についての報告や業務活動内容を報告し、地域行事予定や家族からの立場の意見を頂いたり、参加者からの質疑応答を行うなど有意義な場となっています。
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)
	玄関に意見箱を置いています。来訪時や電話、手紙・メール、運営推進会議の参加などで話しやすい関係づくりに努めています。意見や要望があったときには、即時解決を心がけ、すぐに返答できない時には、職員で話し合いその結果を家族に報告しています。
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)
	町内自治会に加入しています。回覧板を通して情報を得ています。地域から行事にお手伝いの要望があった時や利用者が参加して楽しめるような事に参加しています。散歩時には挨拶を交わし声をかけて頂いたり、1階には地域の方も利用できる喫茶店があり、そこでの交流もできています。また、キャラバンメイトの活動を通じて地域に発信していきたいと考えています。

## 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	「利用者と極め細やかな心の交流を図り、高齢者の抱く疎外感・閉塞感を取り除く生活支援活動や日常の介護を行う」をホーム独自の理念としています。地域に開かれたホーム作りが利用者の安心した生活に繋がるとの思いを込めて、幸福を運ぶのが私達の仕事だとの理念を浸透させています。		
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	理念はフロア入り口の常に目に入るところに掲示しています。理念に基づき、具体化させた「グループホームの職員の心得15条」を作り、その中から1つを今週の目標として、朝の申し送り時に唱和しています。管理者は、日々わかりやすい言葉に変えて職員に伝えています。		
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	町内自治会に加入し、回覧版や運営推進会議の参加者から地域の情報を得ています。地域から行事の協力依頼のあった時や利用者が楽しめる行事に参加できるようにしています。散歩時には挨拶を交わし声をかけて頂いたり、1階には地域の方も利用できる喫茶店があり、そこでの交流もできています。また、キャラバンメイトの活動を通じて地域に発信していきたいと考えています。		
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	今回の自己評価票は、常勤職員が非常勤職員に思いなどを聞き、管理者と一緒にまとめて取り組んでいます。毎年、自己評価を作成することで改善課題が自然と見え、見直しや振り返る機会にして出来ることから改善に取り組んでいます。		
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	利用者や家族、民生委員、自治会長、地域包括支援センター職員、権利擁護代表などが参加する運営推進会議を2か月に1回開催しています。ホームから前回の議事についてや業務活動を報告し、地域の行事予定や家族の立場からの意見を頂いたり、参加者からの質疑応答を行なうなど有意義な意見交換の場となっています。		

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	運営推進会議録を年に1回、報告しています。認知症デイサービス・ショートステイの開設など相談しています。また、大阪市老人福祉施設連盟のグループホーム分科会の一員になり、話し合われた内容や意見を大阪市の担当者に相談しサービスの向上に取り組んでいます。		
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	来訪時や電話で日々の暮らしぶりを伝えています。写真を添えた手紙やメール・連絡帳を作るなど家族の状況を応じたやり取りをして伝えています。利用者の近況報告や職員からのコメント、家族からの感想、行事の様子を写真に載せた「ぐるーぷほーむ泰昌園たより」を毎月、発行しています。		
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	玄関に意見箱を置いています。来訪時や電話、運営推進会議に参加時には話しやすい雰囲気や意見をなどを聞いています。意見や要望などがあった時には、即時解決を心がけすぐに返答が出来ない時には職員で話し合い、その結果を家族に報告しています。		
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	管理者は、職員体制の充実を図ることで、残業することのないように心がけ、健康・体調・ストレス管理に努めています。また、職員が退職しても時折り顔を見せてもらえたり、新しい職員との関係作りに力を入れ、ダメージのないケアができるようにしています。		
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	入職時にはホームで新任研修をしています。職員でもある保健師が講師になり職員会議で内部研修をしています。外部研修では、個々の特性を活かし該当する職員に声掛けし、参加する意思を確認して参加してもらっています。参加後は、資料や報告書を残し職員会議で発表、伝達研修をしています。		
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	グループホーム連絡会に加入し、管理者は3ヶ月毎の会合をもち且つ毎月の空床状況等情報交換をしています。また、他のグループホーム見学や消防署からの研修を一緒に行いホームでの課題を持ち寄り意見交換をしています。ホーム特色を生かした情報のやり取りがありサービスの向上に取り組んでいます。		

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	利用前には、家族や利用者が納得いくまで見学に来てもらっています。1階の喫茶やフロアに来てもらい雰囲気を見てもらっています。入居が決まれば家庭訪問や施設を訪問し家族や施設から多くの情報を聞きながら環境を整え、入居後も家族とは連絡を常に取り、少しずつ馴染めるように工夫しています。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	介護するされる立場ではなく、一緒に生活する中で学ぶことは多くあります。利用者と一緒に笑う事で癒されたり、何かできたことを一緒に喜んだり自然に支え合う関係を築いています。		
<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	利用前、利用者や家族から多くの情報を得ています。日々の利用者との会話や家族の来訪時にも希望や意向を聞きながら把握できるように努めています。また、担当職員を中心にセンター方式の一部を利用しながら把握したことを担当者会議で検討しています。		
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	アセスメントやセンター方式の一部を使用しながら、本人もまじえ家族や担当職員、保健師、計画作成担当者、介護主任などが参加する担当者会議で話し合い、一人ひとりに合わせた介護計画を作成しています。		
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か月に1回の定期的な見直しをしています。3か月に1回、担当職員と計画作成者の其々がモニタリングを行い担当職員の情報や生活介護記録を基に見直しをしています。また、状態の変化があった時には、随時見直しをしています。生活介護記録に介護計画に沿った記録をしています。更に多くの記録ができるように検討しています。		

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>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)</b>					
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	家族の希望や状況に応じて家族との通院と一緒に付き添ったり、理美容や外食に家族と同行しています。来訪時には、1階の喫茶の冷蔵庫に利用者の好きなおやつを保管してもらい家族の来訪時に一緒に食べたり、買い物、ドライブなど利用者ひとり一人に合わせた支援をしています。また、必要に応じて以前の入居していた施設の言語療法の継続している人もいます。		
<b>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</b>					
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	利用前、家族と相談し今までのかかりつけ医の継続を勧めています。提携医の週に1回の往診や必要になれば訪問看護と24時間連携がとれる様にしています。また、職員でもある保健師と看護師の資格を持つ職員がおり医師や訪問看護と常に相談・連携を取り合っています。訪問歯科も必要に応じて利用し、口腔ケアも保健師の下行っています。		
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	利用前ホームでの指針を説明しています。今までも看取りの経験があり病状の進行状況に応じて話し合い、再確認しながら家族や医師、職員と話し合い決めていきます。お互いの思いが一つになるように話し合い終末期が迎えられるように支援しています。		
<b>IV. 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	○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	言葉と心が連動した対応の仕方ができるように心がけています。取ってつけたような言葉使いではなく、その場に応じた言葉使いで利用者と心の交流ができるようにしています。個人記録は、1階事務所の鍵のかかる所に適切に保管しています。		
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	起床から睡眠まで利用者のペースやリズムの把握に努め、それに合わせた生活を支援しています。その時々々の利用者の状況に応じて声掛けしながら希望や要望に対応できるようにしています。		

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	下ごしらえから調理、後片付けまで、利用者の出来る場面を作りながら携わってもらっています。また、職員も利用者と一緒にテーブルにつき、同じものを食べ対話をまじえ、自然な流れで声掛け介助をしています。		
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	毎日、午前、午後ともに入浴ができるように準備しています。希望に添って毎日入浴される方がいたり、身体的に入浴ができない方や皮膚の状態によっては足浴や手指浴・全身清拭等を行っています。また、入浴拒否傾向の利用者には、職員の声掛けやタイミングを合わせながら入浴へと誘導し、気持ちよかったとの声を聞いています。一般浴では入浴できないときには、機械浴も設置されており、骨折後一時的に使用した方もいました。		
<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	1階に食材や新聞を取りに来るのを役割とされている方や喫茶でコーヒーを頂くことを楽しみにしている人もおられます。家族との外出など一人ひとりに合わせた楽しみや気晴らしの支援をしています。もっと多くの情報を得て細かな楽しみごとの提供ができないか考えています。		
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	車椅子の利用者も一緒に散歩や買い物に出かけています。家族の協力も得て食事や観光に職員も同行しながら、希望や要望に応じて外出できるようにしています。また、後見人の方と四天王寺に出かけられたこともありました。		
<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	安全確保を第一に考え、鍵は掛けています。職員には、鍵をかける意味を説明し理解して、出かけた様子を感じたら自然に寄り添い一緒に出かけています。		
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、避難訓練を実施しています。うち1回は消防署立会いの下行い、1回はホーム独自で昼間を想定して確実に避難できるように行っています。また、地域の消防訓練に参加したり、運営推進会議で話し合い地域の方の状況を書き留めた「安否確認希望簿」をホームで作成し、町会長から区役所に情報が届くようにまとめました。	○	避難訓練の夜間想定や地域の方も一緒にホームでの避難訓練に参加してもらうなど検討してみたいかでしょうか。

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	毎回の食事摂取量や水分摂取量は記録しています。利用者に合わせたキザミ食やトロミ食などに対応し、身体状況に応じて医師の指示のもと、摂取カロリーについて保健師の職員から食事内容等の指導があり、一人ひとりに合わせた食事を提供しています。		
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	リビングは明るく対面式キッチンで利用者と一緒に調理しやすく、木彫りの椅子やテーブル、可動式の畳コーナーを設置し、利用者と職員が生活しやすく居心地よく過ごせるように工夫しています。また、季節に合わせた貼り絵や折り紙、桜など季節の木や花を活けています。		
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	洗面台・サイドチェスト・ベッドをホームから備え付けています。今まで使っていたタンスやテレビ、大切にしている家族の写真や位牌、手作りの人形などを必要に応じ持ち込んでもらい、家族と相談しながら居心地よく過ごせる空間作りをしています。また、畳を引くこともできるようにしています。		