

1. 調査報告概要表

作成日 平成 21年 9月 10日

【評価実施概要】

事業所番号	2770109144		
法人名	有限会社 杜の里		
事業所名	グループホーム 杜の里		
所在地	堺市西区山田三丁目1034番23 (電話) 072-260-0662		
評価機関名	株式会社H.R.コーポレーション		
所在地	兵庫県西宮市甲陽園本庄町6番8-2号		
訪問調査日	平成21年7月22日	評価結果確定日	平成21年10月1日

【情報提供票より】 (21年6月18日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)18年5月1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤4人, 非常勤12人, 常勤換算14人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷金	有(円) 〇			
保証金の有無(入居一時金含む)	〇(100,000円) 無	有りの場合償却の有無	〇 / 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 1,480 円			

(4) 利用者の概要 (6月18日現在)

利用者人数	16 名	男性	6 名	女性	10 名
要介護1	2	要介護2	4		
要介護3	5	要介護4	4		
要介護5	1	要支援2	0		
年齢	平均 81.1 歳	最低	65 歳	最高	90 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, 医療法人同人会 耳原鳳クリニック, 小川クリニック, 木村歯科クリニック
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

急な坂道があり近隣との交流が難しい立地条件であるが、自治会・老人会との交流を継続し、協力を得ながらホームと地域とのつながりを積極的に持つように取り組み地域との協力関係が深まっている。職員会議で評価結果を報告し、改善について話し合い課題を見つけ、全職員で評価を活かしてサービスの質の向上に取り組んでいる。職員のスキルアップのための勉強会の充実や記録書類やマニュアルのより一層の整備を図り、利用者一人ひとりがその人らしく過ごせるように支援している。

【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:第三者4)
	前回の評価結果は、家族・職員が閲覧できるように各ユニットに設置すると共に、運営推進会議で報告し出席者から意見を聞いている。また、職員会議でも報告し、改善について話し合いを行い、地域交流・勉強会の充実・家族への個別報告について特に力を入れて取組んだ。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:第三者4)
	職員会議で、第三者評価の内容・意義などについて説明し、職員全体の意見を聞きながら、常勤職員全員で自己評価票を作成し、ホーム長が完成した。
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り組み(関連項目:第三者4,5,6)
	利用者・家族・老人会会長・地域包括支援センター職員・知見者・ホーム長・職員など幅広い立場の参加者が出席し、2ヶ月に1回、運営推進会議を開催している。会議では、利用者・ホームの現状や運営・行事・事故などについて報告すると共に、第三者評価や介護保険の改正など時期に応じた議題について情報・意見交換を行っている。参加者が、遠慮なく積極的に意見交換でき、サービスの向上に活用できるように取組んでいる。会議録は全家族に郵送し、内容を報告している。
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:第三者7,8)
	家族の来訪が多いため、直接会話する中で、意見・要望を聞き取れるように取組んでいる。聴取した意見・要望についてはホーム長に報告し、申し送りノートに記入したり、職員会議で話し合うなどし、職員間で共有し改善している。直接意見・要望を話しやすい関係作りに努めると共に、「意見箱」の設置など、意見・要望が表明しやすい工夫も併せてしている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)
重点項目	自治会・老人会との交流を継続し、協力を得ている。七夕・クリスマス会など、ホームの行事に地域の幼稚園児・中学生を招待したり、プラスバンド部・マッサージなど地域のボランティアの方の訪問の機会も増えている。地域活動への参加として、子供110番の登録や子ども会の古紙回収に協力している。地域のカラオケ大会・運動会など、昨年課題としていた地域行事への参加も、利用者の状況に応じて実現している。

2. 調査報告書

主任調査員氏名 森 洋子 / 同行調査員氏名 山本 明美

第三者	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項目)	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)
<p>.理念に基づく運営</p> <p>1.理念と共有</p>					
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	昨年度から、開設当初の事業所の理念に、「私達は地域と共に、皆様の望む暮らしをサポートします」という文言を加え、利用者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地域密着型サービスの役割を反映した理念の内容が明文化されている。		
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	常に職員に意識付けでき、利用者・家族にも周知するように、事業所の「理念」をホーム内の各所に掲示している。入職時研修で共通認識を持ち、その後も、朝の申し送り時に唱和し、継続的に浸透を図っている。職員会議・介護計画作成時などにも理念に立ち戻り、理念に基づいたサービスの実践に向けて取り組んでいる。		

第三者	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項目)	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)
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・老人会との交流を継続し、協力を得ている。七夕・クリスマス会など、ホームの行事に地域の幼稚園児・中学生を招待したり、ブラスバンド部・マッサージなど地域のボランティアの方の訪問の機会も増えている。地域活動への参加として、子供110番の登録や子ども会の古紙回収に協力している。地域のカラオケ大会・運動会など、昨年課題としていた地域行事への参加も、利用者の状況に応じて実現している。		段階的に着実に地域交流を深めている。現在、広く地域住民のホームの行事への参加・子供見守り隊への参加など、さらなる地域交流への取り組みを検討されているので、その継続と実現を期待する。
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、自己評価及び第三者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	前回の評価結果は、家族・職員が閲覧できるように各ユニットに設置すると共に、運営推進会議で報告し出席者から意見を聞いている。また、職員会議でも報告し、改善について話し合いを行い、地域交流・勉強会の充実・家族への個別報告について特に力を入れて取組んだ。今回の受審については、職員会議で、第三者評価の内容・意義などについて説明し、職員全体の意見を聞きながら、常勤職員全員で自己評価票を作成し、ホーム長が完成した。		

第三者	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項目)	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)
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>利用者・家族・老人会会長・地域包括支援センター職員・知見者・ホーム長・職員など幅広い立場の参加者が出席し、2ヶ月に1回、運営推進会議を開催している。会議では、利用者・ホームの現状や運営・行事・事故などについて報告すると共に、第三者評価や介護保険の改正など時期に応じた議題について情報・意見交換を行っている。参加者が、遠慮なく積極的に意見交換でき、サービスの向上に活用できるように取組んでいる。会議録は全家族に郵送し、内容を報告している。</p>		
6	9	<p>市町との連携</p> <p>事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>ホーム長などが市の集団指導・連絡会などに出席し、地域包括支援センター職員がホームの運営推進会議に参加するなど、定期的な連携がとられている。また、ホーム内での課題・相談事、制度改正についての質問など、市・区役所担当者に随時問い合わせ、指導に基づいて対応するように取組んでいる。</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>家族の来訪が多く、少なくとも月に1回は定期的な来訪があるため、近況は直接報告する機会が多い。緊急時・随時の報告は、主に電話・メールで行なわれている。定期的な報告として、月に1回「ホーム便り」でホームの近況・行事などを報告すると共に、年に3回葉書で個別に日々の様子などを伝えている。会計報告は毎月行ない、職員の異動については2ヶ月に1回の運営推進会議で報告し、会議録を全家族に郵送することで伝えている。</p>		

第三者	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項目)	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)
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	家族の来訪が多いため、直接会話する中で、意見・要望を聞き取れるように取り組んでいる。聴取した意見・要望についてはホーム長に報告し、申し送りノートに記入したり、職員会議で話し合うなどし、職員間で共有し改善している。直接意見・要望を話しやすい関係作りに努めると共に、「意見箱」の設置など、意見・要望が表明しやすい工夫も併せてしている。		
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	異動や離職が利用者・家族の大きな不安となることを認識し、職員をユニットで固定せず、全職員が利用者全員と馴染みの関係が築けるように取り組んでいる。また、運営者・管理職は、職員とのコミュニケーションを大切にしストレス・悩みを軽減し、職場環境を整備することにより、離職を抑えるよう努めている。		
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	新入職者には、新人研修期間を十分に設け、OJTにより研修を重ね、業務の均一化に努めている。現任者についても、毎月の職員会議の中で勉強会を行い、知識と技術の向上を目指している。スキルアップのための外部研修参加についても、費用・勤務調整面で支援している。研修報告書は、全職員で回覧し、知識の共有を図っている。		

第三者	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項目)	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)
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>西区・堺市のグループホーム連絡会に参加し、交流を深めている。管理職間の情報・意見交換だけでなく、合同勉強会への参加や、1日体験実習など、職員間の交流も行なわれている。ホーム長が知見者として他事業所の運営推進会議に相互に参加している。</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用者・家族がホームを訪問し、職員・他の利用者と時間を過ごしたり、職員が事前訪問をするなど、馴染みの関係が築けるように取り組んでいる。入居後間もない利用者には、体調管理を含め見守りを強化し家族への連絡も頻繁に行うと共に、家族協力を得て電話や面会に対応してもらうなど、安心してホームの生活に移行できるように支援している。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
13	27	<p>利用者と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、利用者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、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>入居時のアセスメント、入居後のモニタリングの中で、各利用者ができること・得意なことを把握し、家事・園芸などを中心に協働し、共に支え合う関係を構築し、生活の活性化につながるよう取り組んでいる。「私達は真心を持って愛を育み、皆様に寄り添います」という理念を念頭に、日々の暮らしの中で利用者の喜怒哀楽を共有し、利用者が穏やかな気持ちで過ごせるように努めている。</p>		

第三者	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項目)	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)
<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>利用者・家族から、入居前・入居時・入居後に、丁寧に情報収集が行われ、センター方式の一部を使用した書類に記録されている。情報を基に、各利用者の思い・意向を把握し、職員間での共有・介護計画の作成・ケアの実践につなげている。</p>		
<p>2.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>利用者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>利用者・家族から聴取した意向・要望に基づいて、職員会議・サービス担当者会議で話し合い、介護計画を作成している。会議では、ホーム長・ケアマネージャー・看護師・職員が、日々の気づき・情報を出し合い、介護計画に反映できるように取り組んでいる。</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、利用者、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>3ヶ月に1回モニタリング・アセスメントを行い、サービス担当者会議で定期的な見直しを行っている。サービス担当者会議には可能であれば利用者にも出席してもらい希望や要望を聴くようにしている。毎月のスタッフ会議では、利用者一人ひとりについて新たな要望や変化がないか話し合い現状に即した介護計画となるように取り組んでいる。</p>		

第三者	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項目)	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)
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>利用者や家族の状況、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</p>	<p>医療連携体制の指定を受けて看護師を配置しており、必要な治療を受けながらホームでの暮らしが継続できるように支援している。また、医療機関との連携に努めており早期退院に向けての働きかけも行っている。通院同行や買い物など個別の外出支援も柔軟に行なっている。</p>		
4. 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>利用者や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>本人・家族の希望により入居までのかかりつけ医への受診支援を行ない、馴染みの医師による継続的な医療が受けられるように支援している。内科は2週に1回、整形外科・歯科は月1回の定期的な往診のほか、利用者の変化や健康面に心配がある場合には連絡・相談できる体制を整えている。看護師が中心となり医療機関や医師との連携状況を記録に残し、全職員で情報の共有が出来るようにしている。</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利用者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>重度化や終末期に向けたし指針を定め、入居時より家族に説明し同意を得ている。現在まで看取りの経験はないが、終末期・重度化には家族・本人の希望を聞き医師の協力が得られれば支援していく方針である。重度化や終末期に向けた職員研修も計画している。</p>		

第三者	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項目)	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)
<p>.その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</p> <p>1.その人らしい暮らしの支援</p> <p>(1)一人ひとりの尊重</p>					
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>個人情報の取り扱いについては、入職時研修で説明するほか、年間計画の中で接遇・プライバシー・尊厳などについて研修し徹底を図っている。管理者は、日々のケアの中で利用者と同じ視線にたち言葉がけを考えるよう指導し、問題がある時は、その都度会議などで話し合い検討し丁寧な対応を心がけている。</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>1日のスケジュールは大まかにあるが、利用者のペースや体調・気分で過ごせるように支援している。書道クラブやレクリエーションは曜日を決めて実施しているが、参加は利用者一人ひとりの状態や思いに配慮しながら勧めている。</p>		

第三者	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項目)	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)
(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>配食を利用しているが、ご飯と味噌汁はホームで作っている。週1回は利用者の意見を聞きながらメニューを考え、手作りの昼食やおやつ作りを楽しんでいる。ホームの菜園で採れた野菜を取り入れたメニューや行事食で季節を感じ美味しいものを楽しく食べられるように工夫している。利用者個々の能力や体調に合わせて準備や後片付けに参加してもらい、食事の一連の作業が利用者の負担とならないように配慮している。</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</p>	<p>利用者の習慣や希望に合わせて対応できるように一人ひとりの入浴時間や曜日は決めていないが、身体の清潔を考え最低でも週2~3回は入浴してもらえよう支援している。午後からの入浴希望が多いが午前中に入浴希望があれば対応している。体調や排泄状況に応じシャワー浴や清拭で柔軟な対応も行っている。季節のゆず湯や菖蒲湯なども実施し入浴を楽しめるようにしている。</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>アセスメントや日々の関わりの中から利用者一人ひとりの習慣や希望、能力に応じた日々の暮らしの中の役割を果たせるよう支援している。年間行事計画を立て、季節の行事を取り入れたりカラオケやクラブ活動を行い楽しみごとと気晴らしができるようにしている。</p>		

第三者	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項目)	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)
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、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>利用者の習慣や希望・能力に合わせて近隣の公園への散歩や喫茶店へ日々出かけている。ADLの低下や体調により外出が困難な方もホームの菜園やベランダなどで外に出る機会を持ち外気に触れ気分転換が図れるように努めている。利用者の状態に合わせて車などを利用し、買い物や外食の機会を持ち外出を楽しめるように支援している。</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>玄関前の急な坂と交通量の多い道路に面しており安全面を考え玄関は施錠している。家族とも話し合い施錠については、説明と同意を得ている。職員も施錠に対する弊害について理解しており、利用者の動きや言葉・表情から閉塞感などを感じることなく外に出ることができるよう支援している。</p>		
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、日頃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>昼夜想定した避難訓練を年2回実施している。参加可能な利用者は、避難訓練に参加してもらっている。火災・風水害・地震を含んだ防災マニュアルを作成し地域への協力依頼も行っている。地域の避難訓練に参加する必要性もあると考えている。</p>		

第三者	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項目)	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)
(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>配食業者の献立表と食事摂取量から利用者一 人ひとりの栄養摂取状態を把握している。水 分摂取も職員は知識や意識を持ち一日必要量 を確保できるように支援している。体調や疾 患により水分摂取量の管理が必要な方は、 チェック表を記載している。嚥下状態により 刻みやミキサー食・透析・糖尿職など個別に 対応し食欲を促し、食が進むように支援して 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>出来る限り季節のものや利用者と共に作った ものを使用し、家庭的で生活感や季節が感じ られるような雰囲気作りを行っている。利用 者の状況や動きによりテーブルやソファの 配置を変え、利用者が自分の力でその人ら しく過ごせ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、利用者 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、居心地よく過 ごせるような工夫をしている</p>	<p>利用者が入居前より使い慣れた馴染みのもの や好みの物を持ち込んでもらえるように家族 に入居時より働きかけ、その人らしく過ごせ る居室作りに取り組んでいる。ベットやク ローゼットなどホームより提供しているが、 利用者・家族と相談してベットの入れ替えや 畳を敷いて使うなど対応している。</p>		

は、重点項目。