

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成21年11月11日

## 【認知症対応型共同生活介護用】

### 【評価実施概要】

事業所番号	2770104251
法人名	社会福祉法人 エージングライフ福祉会
事業所名	グループホームクレーネ堺
所在地	堺市中区福田339番地2 (電話) 072-230-5288

評価機関名	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
所在地	大阪市中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター内
訪問調査日	平成 21年 10月 16日

### 【情報提供票より】(平成 21年 9月 16日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 10月 1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	13人	常勤	13人, 非常勤 人, 常勤換算10.6人

#### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3階建ての	階 ~	1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)	円	
敷金	有(円) <input checked="" type="radio"/>	無 <input type="radio"/>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円) <input checked="" type="radio"/>	無 <input type="radio"/>	有 / 無 <input type="radio"/>	
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 1,500円			

#### (4) 利用者の概要 (平成 21年 9月 16日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名
要介護1	1名	要介護2	5名		
要介護3	7名	要介護4	3名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.1歳	最低	74歳	最高	95歳

#### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	クレーネ堺診療所
---------	----------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人の理事長が、生まれ育った地域の利用者のために、地域に還元したいとの思いで設立しました。管理者も同じ地域で育っていることもあり、地域からの励ましを力に利用者・地域の福祉向上に取り組んでいます。広い敷地の環境にも恵まれ、穏やかでゆったりとした雰囲気です。居室は和室で居心地のよい空間となり、居室から外へ自由に出入りできます。「利用者の目線」を尊重し、本人の願いが叶うよう支援すること、そのために何がしたいかを感じることを大切にしています。管理者は就任2ヶ月ですが、職員との信頼関係作りに努め、職員が前向きに楽しく仕事ができるように応援しています。

### 【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(関連科目:外部4) 前回の外部評価で示された「理念をわかりやすく表示」「家族への報告」「個人情報管理徹底」は改善できています。外部評価を受審することで、さらなる質の向上に活かしています。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 外部評価の意義を理解した上で、全職員で自己評価に取り組みました。受審することで、職員全員が現状を知ることから、サービスの質の向上につなげていきたいと考えています。
重点項目②	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) 運営推進会議の規程を策定し、2ヶ月に1回開催しています。利用者、家族、自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員の参加のもと、運営状況や利用者の暮らし、行事、事故やヒヤリハットなど報告し、意見交換を行っています。
	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) 面会に見えたときには、積極的に家族に要望や意見を聞くようにしています。月1回ホーム便りを発行し家族に送付して、より利用者の暮らしぶりを理解してもらっています。意見箱の設置や家族との関係作りで、家族の希望や願い・不満を表せる機会作りに工夫しています。
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) 自治会の行事や地域の運動会への参加、保育所の園児や高校生の訪問、高校の菊鑑賞会への参加等、地域との関わりは積極的です。今年はだんじりが、ホーム前まで来てくれました。地域の方が利用者として将棋をしにきてくれたり、近所の方が気軽に立ち寄ってくれたりするようになり、地域に溶け込んでいます。

## 2. 調 査 報 告 書

(   部分は重点項目です)

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)
<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	「多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重し、総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が個人の尊厳を保持しつつ自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援すること」を法人の理念とし、①高齢者の人権を尊重する②高齢者の立場に立ち、共感的態度で接する③高齢者の安心感・信頼感が得られるよう接遇の基本を守り対応する④限りある資源を大切にマネジメントする 以上4つをホーム独自の介護目標として掲げています。また、共通の視点として①その人らしいあり方②その人にとっての安心・快③暮らしの中での心身の力の発揮④その人にとっての安心・健やかさ⑤なじみの暮らしの継続の5つを実現するために、「挨拶」「笑顔」「傾聴」を大切に利用者に接することを加えました。		
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	職員は理念を理解し日常の業務に活かしています。理念や介護目標・共通の5つの視点は、わかりやすいように表示され、毎日の職員の指針になっています。会議や日常の中でも、理念の確認を行っています。		

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務めている	自治会の行事や地域の運動会への参加、保育所の園児や高校生の訪問、高校での菊鑑賞会への参加等、地域との関わりは積極的です。今年、だんじりがホーム玄関前まで来てくれました。地域の方が利用者と将棋を打ちに来てくれたり、近所の方が気軽に立ち寄ってくれたりするようになり、地域に溶け込んでいます。		
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	自己評価は職員全員で取り組み、外部評価の意義を共有しました。現状を知ることから質の向上につなげようとして取り組んでいます。前回の評価結果については、改善できています。管理者は評価に対して積極的に取り組み、サービスの質の向上に活かしていく姿勢が職員に伝わっています。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催し、利用者・家族・自治会長・民生委員・地域包括支援センター職員の方たちに参加してもらって、話し合いが行われています。事業所の取り組みの報告や事故報告も行い、理解と支援を得て改善に向けた取り組みが行われています。運営推進会議の規定も作成されています。今後、家族や地域の方たちから気づきや提案がより出され、利用者や地域のための活動につながることを期待されます。		

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づくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市の担当者や地域包括支援センター職員との連携を図っています。管理者が法人のデイサービスセンターの管理者を兼務していることもあり、市の担当者と話す機会が多く、連携が取りやすい関係です。		
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	面会に来られた家族だけではなく、電話による近況報告も行っています。月1回「クレネ新聞」を発行し、写真付きで個別に利用者の生活の様子を知らせています。金銭管理に関しては、預かり金はありません。立て替えて購入する場合は、家族に連絡し了解を得ています。		
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	面会に見えた時には積極的に家族の要望や意見を聞くようにしています。運営推進会議に家族も参加してもらうことで、意見・要望をだしてもらう機会を作っています。意見箱の設置も職員から見えにくいところに置き、意見や苦情を出しやすいように工夫しています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	職員の定着に努力しています。職員間や管理者と職員のコミュニケーションを大切にしてい、管理者から積極的に声をかけるように努めています。新人職員が入った時は、すぐに業務に入るのではなく、利用者を知ってもらう・利用者に慣れてもらうように関わりを大事にしています。新人研修記録には先輩職員からコメントが書かれ、新人職員に渡されており、新人・先輩職員相互の学びにつながっています。		
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	法人全体の研修や勉強会を毎月実施し、出席できる職員は参加し、参加できなかった職員には伝達しています。現場で気づいたことを伝え合う短時間のミーティングも貴重な勉強の場と位置づけて、意識を高めています。「緊急時対応」「認知症」「感染症」の研修も実施されています。		
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	堺市中区グループホームの会が2ヶ月に1回開催され、管理者が参加しています。今後は管理者だけではなく、職員も他のグループホームと交流できるよう参加する予定です。		

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 (すでに取り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、管理者と職員で自宅を訪問するシステムになっています。また、原則、短期利用型共同生活介護を利用してもらい、本人も納得してから利用につなげています。		
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	利用者の何気ない日常の生活の中で、得意分野を見つけ、力を発揮してもらっています。食事の盛り付け、洗い物、花の水やり等役割が自然に決まり、家庭の中での役割のような雰囲気です。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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	利用者との会話や傾聴を重視しており、日頃から、利用者一人ひとりに対して、その人らしさや意向を引き出すことを特に重視し、利用者が本当に行いたいことを把握できるように努めています。利用者の日常の中のなにげない言動でも見逃さないよう関わっていません。得られた一人ひとりの希望や意向は職員間で話し合い、実現できるようにする取り組みも行われています。今後は、利用者の言動から得られた意向や希望、取り組んだ実践結果については具体的に記録として残し、今後の取り組みに活かすようにしてはいかげでしょうか。		
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	本人や家族の意向を聞くとともに、利用者の現在の状態を確認したアセスメント情報を基に、カンファレンスを開催して職員からの意見も取り入れて検討し、介護計画を作成しています。作成した介護計画は、本人や家族から同意の署名捺印を頂いています。また、職員全員に回覧するとともに、計画に沿ったケアの実践状況について毎日記録をしています。今後は、アセスメント記録などの記録様式について利用者の状態把握だけでなく、聞き取った希望や意向を記入する欄を設けるなどの工夫をしてはいかげでしょうか。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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た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	毎月モニタリングを行い利用者の暮らしぶりや意向の変化、現在の状況について把握しています。介護計画の見直しは、定期的には6ヶ月ごとに、状態の変化があった場合にはその都度、見直しを行っています。本人の意向を確認するとともに、家族に対しては、来訪時に意向の確認をしています。必要があるときには医療関係者からも情報収集を行い、現在の状態を把握したうえで、管理者、計画作成担当者、利用者の担当職員を中心としてカンファレンスを行い、計画を作成しています。見直された計画は、職員全員で共有しています。		
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	ホームの空き部屋を使った短期利用型共同生活介護事業を活用しており、新しく入居する方がなじみながら入居できるような体制を整えています。また、医療との連携体制を活かし、かかりつけ医や歯科医師とも情報交換を行い、日頃の健康管理や口腔ケアに活かしています。また、地域の方に対して認知症についての相談援助を行うことや、近隣の幼稚園や高校との交流が、認知症理解に対する啓発につながっています。		



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 (すでに取り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支援の協働					
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	希望がある場合は、入居前からかかりつけの医師に継続して受診できます。それ以外の場合は、グループホームの協力医院の往診を、内科や神経内科などの診療科ごとに週2回ずつ受けることができ、日曜日や夜間についても協力医院と連携ができる体制をとっています。通院が必要な場合には家族が付き添うことを基本としていますが、その際にはホームでの様子を文書にして家族に渡し、かかりつけ医への情報提供がスムーズに行われるように配慮しています。また、状況や家族の意向に応じて、職員が通院支援を行っています。受診結果については、連絡ノート等を活用して、全職員へ情報の共有漏れがないようにしています。		
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	グループホームとしては、重度化した場合や終末期については、可能な限り対応していくとの方針です。過去には、実際に看取りを希望した方への対応事例があります。重度化しそうな利用者がある場合には、家族の意向を確認し、医療の専門家と連携を取りながら、話し合いを行ったうえで、全職員と今後の具体的な対応を話し合う取り組みをしています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	個人情報保護規程は作成しており、プライバシー保護について、法人が行う研修に参加し、日常から利用者への接遇や対応について職員同士で検討し合うことも行っています。そして、ケース記録や個人情報の入った書類の取り扱いや保管には留意しています。		
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	特別な日課を設定せず、利用者の意向やペースを尊重した支援を行っています。利用者の意向により、食事も自室で食べることもあります。その日の過ごし方や入浴なども一人ひとりの意向やペースを尊重した支援を行っています。職員は、傾聴を大切にして、利用者一人ひとりの日々の希望を汲み取ろうとする姿勢で、声かけや様々な支援を行うよう努めています。		

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	○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	基本的には併設の特別養護老人ホームで調理をしていますが、盛りつけは、利用者と職員が一緒になって行い、一緒に楽しく食事をしています。配膳、下膳、後片づけも、可能な利用者と一緒に行っています。また、月2回は、一緒に調理をする日を設けています。メニューについては、給食会議で話し合い、利用者の好みを反映しているほか、季節に応じたメニューや利用者の誕生日を祝うメニューなど、利用者が喜び、食事を楽しめるような工夫を行っています。メニューによっては、利用者一人ひとりの状態に応じて、細かくして食べやすくする支援も行っています。介助が必要な利用者には、違和感なく介助を行っていました。		
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	利用者一人ひとりに、入浴する曜日や時間などの希望をきき、週3回の入浴を基本として支援しています。体調が悪い場合などについては、その時の状態に応じて臨機応変に対応しているほか、チェック表を作成して、入浴状況を把握し確認できるように工夫しています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	食事のメニューをホワイトボードに書く、食事の準備や後片づけ、食堂の掃除、庭の水やりなど、一人ひとりが得意なことや好きなことを日常の生活の中で、生き活きと役割をもって行っています。日々の関わりの中で、役割や張り合いを持って生活できるように、なにげないことであっても利用者が関心を示したことを職員間で話し合い、支援に活かすように心がけています。		
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	毎日、近隣の公園に散歩に出かけ、外気に触れ季節を感じる支援をしています。外に出たがらない利用者に対しては、利用者同士が誘い合ってみんなと一緒に外出できるような取り組みをしています。また、希望により、近隣の美容院へ出かける、百貨店に買い物に出かけるなど、一人ひとりの個別外出支援にも取り組んでいます。		
(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	日中は開錠しており、玄関から自由に入ることができます。夜間と、日中でもやむを得ない場合は玄関をロックすることがありますが、日常的には、利用者は自由に入りができ、自由に生活できるように支援しています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	緊急時対応マニュアルは整備され、消防署の協力を得て年2回、避難消火訓練を実施しています。備蓄品は同じ敷地内にある特別養護老人ホームに、水・カンパン・缶詰などが備えてあります。これまでに、地域の方が訓練を見学してくださることもありました。今後は、地域の方と一緒に訓練を行うなど協力体制について運営推進会議などで話し合うなどしてはいかがでしょうか。また、グループホーム独自で備蓄することが望まれます。		
(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	利用者一人ひとりの一日の食事量や水分量が一目でわかるように、工夫したチェック表に記録しています。その記録をもとに、十分な栄養量・水分量が摂取できるよう、毎月の給食会議や日々のミーティング内で話し合いを行っています。また、管理栄養士や歯科医師に相談して、えん下状態に応じた食事形態や食べやすさについて、検討工夫しています。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	共有空間には、ソファや椅子が置かれゆったりと過ごすことができます。一人で静かに過ごしたい方のために一人になれるスペースもあります。食堂兼リビングには、利用者が作成した手芸の作品や手作りカレンダーが飾っています。また、廊下や玄関には、地域の方から頂いた絵画が飾ってありました。利用者が、和やかにくつろぐことができるように配慮をした共有空間作りがされていました。		
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	利用者一人ひとりに対して、その人らしさを尊重しており、利用者の意向により、畳を敷いた和風の居室もありました。持ち込みは自由で思い思いの物を持ち込み、くつろぐことができるような工夫があります。持ち込みがあまりない利用者に対しては、殺風景にならないよう家族に相談し、理解を得る等、くつろげる環境作りに協力を求める働きかけも行っています。		