

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成22年1月7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	2775802008
法人名	三友企業有限会社
事業所名	アイケアホーム瓜破
所在地	大阪市平野区瓜破5丁目1-13 (電話) 06-6700-1740

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12月11日

### 【情報提供票より】(平成21年10月29日事業所記入)

#### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年10月1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	14人
職員数	15人	常勤	11人, 非常勤 4人, 常勤換算 13.8人

#### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り		
	2階建ての	1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)	50,000円, 42,000円	その他の経費(月額)	30,000円	
敷金	① (84,000円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( )	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 1,500円			

#### (4) 利用者の概要 (平成21年10月29日現在)

利用者人数	14名	男性	2名	女性	12名
要介護1	3名	要介護2	5名		
要介護3	4名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 80歳	最低	66歳	最高	92歳

#### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 井上クリニック、医療法人祐愛会 西村歯科
---------	---------------------------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人本部は北海道にあり、アイケアグループとして北海道や東京、大阪にグループホームがあります。このホームは独身寮だった建物を改修し、6名と8名の2ユニットとなっています。共有部分などの環境面ではやや狭く感じるところもありますが、利用者、職員それぞれの距離が近いことで、楽しく会話が弾んでいます。また利用者は日常的に一緒に調理を行うなど、役割を持った生活をしており、アットホームな雰囲気が感じられます。ホームの理念として①「利用者様の基本的人権が保護される支援を実践します」②「利用者様が安心して家庭的な生活が出来るよう支援します」③「利用者様が生き甲斐を持って生活できるよう支援します」の3つを柱に職員も利用者の立場にたった支援を心がけています。現状では管理者などの交替で、評価項目に対する取り組み状況が十分でないところもありますが、現管理者や職員の前向きな姿勢や思いからは今後の取り組みに期待が持てます。

### 【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)
	前回の評価から2年が経過し、管理者も交替しているため、改善に向けての具体的な取り組みはないようですが、今回の外部評価を機に外部評価の意義について再確認し、前向きに取り組んでいく方向です。
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)
	自己評価は管理者と介護リーダーとで意見を出し、話し合っ作成しています。今回の自己評価の取り組みを通し、業務内容の見直しや再確認ができ、今後の取り組むべき課題の発見につながっています。職員全員が自己評価の内容を周知するまでには至っていません。
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)
	今年の6月から運営推進会議を実施し、2ヶ月に1度開催されています。出席者は地域包括支援センター職員、民生委員、連合町会長、家族の参加があり、ホームの行事や、利用者の暮らしぶりを報告し意見交換を行っています。運営推進会議の規程を作成しています。
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)
	毎月1度、「アイケア通信」を作成し、ホームでの行事など写真入りで家族に郵送しています。また、家族の訪問時には利用者の暮らしぶりや健康状態について報告を行っています。利用者に変化があった時は電話ですぐに報告しています。家族からの依頼で、自宅で行っていた運動やメニュー書きを継続するなど、個別支援にも取り組んでいます。金銭管理は訪問時に預かり金、領収証の確認を行っていただいておりますが、確認印、サインは得ていない状況です。
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)
	今年の9月に自治会に入り、敬老会の案内など地域の行事の情報を得て参加する等、交流を深めていけるよう努力しています。近くに保育所もあり、園児たちとの交流もこれから深められるよう働きかけていくことを検討中です。今のところ地域や外部者との交流の機会がほとんどない状況です。

## 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	○ <b>地域密着型サービスとしての理念</b> 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	「愛あるケアでゆとりとくつろぎの毎日」をホームの中心理念とし、他に①「利用者様の基本的人権が保護される支援を実践します」②「利用者様が安心して家庭的な生活ができるよう支援します」③「利用者様が生き甲斐を持って生活できるよう支援します」の3つの基本理念をきっかけ、理念の内容に沿った支援の実践を目指しています。	○	今後は地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、地域や事業所の変化に応じて、現状にあった理念に見直すことが求められます。
2	2	○ <b>理念の共有と日々の取り組み</b> 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	毎日の朝礼時には、職員全員で理念を唱和し、理念の確認と共有を図っています。職員は理念の内容を理解し、利用者の支援を実践しています。		

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. 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	今年の9月に自治会に入り、敬老会の案内等情報を得て、地域の行事に参加する等、交流を深めていけるよう努力しています。近くに保育所もあり、園児たちとの交流もこれからは深められるよう働きかけていくことを検討中です。今のところ地域や外部者との交流の機会がほとんどない状況です。	○	地域の方にホームのことを知ってもらい、ホームが地域から孤立することなく、地域活動や人々との交流の機会を持てるよう、積極的に取り組んでいくことが求められます。
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	外部評価は管理者と介護リーダーとで意見を出し話し合っ作成しています。前回の評価から2年以上経過し、管理者も交替しており、改善に向けての具体的な取り組みには至っていませんが、今回の外部評価を機に意義について再確認し、前向きに取り組んでいく方向です。	○	今後は職員にも自己評価の必要性や外部評価の意義を伝え、職員全員でこれからの改善に向けて取り組むことが求められます。
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	今年の6月から運営推進会議を実施し、2ヶ月に1度開催しています。出席者は地域包括支援センター職員や民生委員、連合町会長、家族の参加があり、ホームの行事や利用者の暮らしぶりを報告し、意見交換を行っています。運営推進会議の規程を作成しています。		

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)
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	事故報告書は市役所窓口迅速に提出し、その都度対応を協議しています。身寄りのない方の生活相談などは、区役所の担当者に連絡をとり相談し合える関係ができています。		
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	毎月1度、「アイケア通信」を作成し、ホームでの行事など写真入りで家族に郵送しています。また、家族の訪問時には、利用者の暮らしぶりや健康状態について報告を行っています。利用者に変化があった時は電話ですぐに報告しています。金銭管理は訪問時に預かり金、領収証の確認を行っていただいておりますが、確認印、サインは得ていない状況です。	○	金銭管理に関しては、訪問時確認はしてもらっていますが、相互の信頼関係を構築していくためにも、家族に確認の署名、捺印を徹底していくことが求められます。
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	各ユニット玄関に意見箱が設置されています。十分な活用は難しいですが、家族の訪問時には話しやすい雰囲気作りに気を配り、直接話をする機会を作っています。家族からの依頼で、自宅で行っていた運動や食事のメニュー書きを継続するなど、個別支援にも取り組んでいます。		
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	ユニット毎の職員の異動は最小限とし、利用者と馴染みの関係を構築しています。管理者はできるだけ職員の相談ごとなどを聞くように個別面談なども行い、離職に繋がらないよう早期解決を図っています。新人職員も利用者で紹介し、業務にスムーズに慣れていけるよう先輩職員が支えています。		

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)
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	外部研修は案内があれば回覧し、希望者が個人的に参加しています。しかし、参加者の勤務調整などの配慮は行っています。内部研修は、カンファレンス時に行うこともありますが、年間計画はなく、実施記録はありません。「認知症」の研修は実施されていますが、「緊急時対応」「感染症」の内容を含んだ研修については実施されておりません。新人職員研修は12月中に実施予定です。	○	年間研修計画を作成し、今後は内部研修を2回以上含めた年6回以上、計画的に研修が受けられる機会を確保することが求められます。
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	区のグループホーム連絡会が月1回あり、管理者が参加しています。そこで、同業者と交流し、悩みの相談やわからないことは質問し教えてもらうなどして、事業運営やサービスの質の向上に役立てています。		

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)
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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、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	入院中からの相談も積極的に受け、利用前には利用者や家族にホームへ見学に来て雰囲気を見てもらっています。また、事前に職員が自宅を訪問し、生活状況や体の状態を充分理解したうえで、利用者や家族に安心して入居してもらえるよう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 (すでに取り組んでいることも含む)
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、本人から学び支えあう関係を築いている	調理や後片付けも、利用者と一緒に協力して行っています。沖縄での戦争体験や郷里の生活等、職員が体験したことがなく、知らないことを教えてもらえるような場面作りにも配慮しています。職員は利用者と共に生活することを楽しみながら支援しています。		

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)
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	日々の生活の中の言葉や表情から利用者の思いを推し測り、また家族を交えて話し合う等、利用者の希望の把握に努めています。晩酌を希望する利用者と居酒屋を訪れる等、一人ひとりの思いや意向を実現できるように工夫しています。		
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	家族の訪問時に要望を尋ねています。日々の生活の中から利用者の意向を聞き取り、職員が感じ取った利用者の思いも介護計画に反映させています。モニタリングやカンファレンス等の機会に職員みんなで話し合い、意見も取り入れ、介護計画を作成す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	3ヶ月ごとに介護計画を見直しています。家族や利用者の希望、状態や状況変化に応じ、現状に即した介護計画の見直しを心がけています。モニタリングやカンファレンス様式を使いやすいように変更するなど工夫をしています。		
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	昔、仕事で行っていた魚をさばく事を希望される利用者に対しては、職員が臨機応変に支援する事で、利用者の安全と満足を高めるように努力しています。また利用者の希望や状況に応じて、通院等の支援を柔軟に行っています。		
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	家族等が希望される場合、利用前からのかかりつけ医の受診ができます。ホームでは往診や歯科診療が共に週1回行われ、往診医とは24時間いつでも、緊急時の対応や医療に関する相談ができ、複数の医療機関との協力体制もできています。		
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	往診医等とも話し合い、重度化や終末期のあり方について検討しています。次年度は訪問看護との連携も予定しています。今後、設備の見直しも含め、職員全員で更に協議し、ホームとしての支援方針を深めていこうと考えています。		

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)
<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	職員の入社時には誓約書を取り、退職後の個人情報取り扱いに配慮しています。職員は利用者の尊厳を重んじた言葉かけを行っています。		
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	職員の業務やペースを優先するのではなく、一人ひとりが好きなようにその日を過ごしています。職員も利用者主体ということに大事にし、支援しています。		
(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	○食事を楽しむことができる支援 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	毎食ごとにメニューを利用者と一緒に考え、その都度裏にあるスーパーと一緒に買い物へ出かけています。下準備から下膳まで手伝ってもらえる利用者と協働で行っています。誕生日には本人の好きなメニューを聞き、皆でお祝いをしています。一つのテーブルを皆で囲み、家庭的な雰囲気楽しく食事しています。		
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	入浴嫌いな利用者には、タイミングを見計らい、声かけをしながらできるだけ入浴してもらるようにしています。また気分を変えるため、ゆず湯・菖蒲湯など季節に合わせた湯で楽しんでもらっています。入浴日は希望があればいつでも入浴できますが、概ね週2回と決まっています。	○	対応人員の問題もありますが、概ね週2回の決まりを作らず、利用者一人ひとりの習慣や好みを再確認し、相談しながら個別に合った入浴支援を行えるよう、今後検討することが求められます。

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)
(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	食事の準備を積極的に手伝ってくれる利用者や、元来からのきれい好きで洗面台の掃除を毎日欠かさず行う利用者など、自分の役割を持つことで、生き生きと張りのある日常を送っています。また沖縄出身の利用者は、沖縄民謡を聴いたり、歌ったりすることで気分が落ち着くため、音楽を流すなどして自分らしさを取り戻す支援をしています。		
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	食材の調達のため、毎日数回スーパーに買い物に出かけています。設備上共有スペースが狭いため、できるだけ外出してストレスを溜めないように心がけています。個別ケアで2ヶ月に1回程度、回転寿司や居酒屋、串カツなど外食に出かけています。外出を好まない利用者にも、昔喫茶店を営んでいたことからコーヒーを飲みに誘う等し、外出に向けて働きかけています。		
(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	各ユニットとも玄関は自動ドアですが、日中は常時センサーを解除し、手動で開くようになっており、利用者にとって拘束感は全く感じられません。利用者が外出しそうな様子を察知したら、スタッフが付き添うなどの対応をしています。		

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)
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2回、消防署の協力のもと避難訓練を実施しています。夜間想定での避難訓練も行われています。しかし、非常災害時の備蓄の準備はできていません。	○	災害の発生に備えて備蓄の準備が求められます。また地域の協力体制についても、今後運営推進会議などで協力を呼びかけてみてはいかがでしょうか。
(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	食事メニューはその都度考えるため、カロリー計算はしていませんが、できるだけ薄味での調理を心がけ、糖尿病などの利用者には医師からアドバイスを受け食事量などを考慮しています。食事摂取量・水分量は記録を残しています。		
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	廊下を挟み両側に居室があり、中央でユニットが仕切られています。廊下にはソファがあり自由に休むことができます。共有部分の台所兼リビングは十分な広さとは言えませんが、家庭的な雰囲気の中、利用者同士また利用者と職員の距離は近く、会話が弾み、和やかな雰囲気を醸し出しています。		
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	居室の備え付けの家具は、カーテン、冷暖房、ベッドです。その他各自で仏壇や、使い慣れたタンスなどを持ち込まれています。また身体状況に合わせ電動ベッドを用意された利用者もあり、居心地よく暮らせる居室づくりに配慮しています。		