

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	1272201417
法人名	フロック有限会社
事業所名	グループホーム光ヶ丘の里
訪問調査日	平成 19 年 11 月 20 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 13 日
評価機関名	株式会社アミュレット

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年11月21日～平成19年11月29日

【評価実施概要】

事業所番号	1272201417		
法人名	フロック有限会社		
事業所名	グループホーム光ヶ丘の里		
所在地 (電話番号)	千葉県柏市光ヶ丘2-25-41		(電話) 04-7160-0025
評価機関名	株式会社アミュレット		
所在地	東京都中央区銀座5-6-12みゆきビルbizcube7階		
訪問調査日	平成19年11月20日	評価確定日	平成19年12月13日

【情報提供票より】(19年11月12日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	22 人	常勤 6 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 9.4 人	

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	木造 造り	
	2 階建ての	階 ~ 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)	65,000～70,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	(有) 70,000 円		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 140,000 円 無	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり (1,000円)			

(4) 利用者の概要(11月12日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	10 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.5 歳	最低	75 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新松戸中央総合病院・寺田歯科医院・平野医院・介護老人保健施設ナーシングプラザ流山
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「家族にしかできないこと、スタッフは家族の一員としてその人らしい暮らしを守ります。」をホームの理念として掲げ、職員は家族同様、利用者に対し温かいケアを日々提供している。ホーム内では職員と利用者が家族のように接しておりとても賑やかな雰囲気である。戸外での活動も充実しており散歩や買い物のほか、外食やピクニックにも多く出かけており、写真からも利用者の笑顔が多く見受けられた。また、地域交流も積極的に行われている。盆踊りに参加した際に知り合った方々がその後ボランティアに訪れるほか、自治会長や近隣との関係も良好であり、地域に根差したサービスが浸透している。利用者、ご家族共に満足度が高く、職員も家族の一員としてその人らしい生活が送れるよう日々取り組まれている。

【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)
	前年度の外部評価で指摘された個所については改善に向け前向きに取り組まれ、サービスの質の向上につなげている。
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)
	今年度の評価においては、全職員で自己評価に取り組み、改善個所については職員間で認識し、前向きに取り組む姿勢がうかがえた。
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)
	運営推進会議は年間3回実施されている。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を報告されているほか、今年度においては地域包括支援センターや民生委員の方の協力で、小中学校との交流の実現に向けて前進するなど、運営推進会議を活かしサービスの向上に努めている。
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)
	ご家族からの意見や要望、苦情等については、面会時に直接聞き取るほか、家族会後にアンケートを取るなど、ホーム側から積極的に取り組まれている。また、外部の相談窓口についても契約書に明記されており、契約時に説明されている。
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)
	地元の人々と交流する機会については、地域の盆踊りへの参加を通じ交流を深め、その後そこで知り合った方がホームにボランティアに訪れるなど、地域の方とのパイプが強まっている。また、自治会長や近隣住民の方との関係も良好であり、地域に密着したサービスが根付いている。

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)
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	ホームの理念として、「家族にしかできないこと、スタッフは家族の一員としてその人らしい暮らしを見守ります」と掲げ、利用者がその人らしく暮らし続けることを支えていくために、独自の理念を掲げ日々取り組まれている。		
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	理念の実践に向けての取り組みとして、ホーム内3か所に運営理念を掲示するほか、毎月のスタッフミーティング時において、理念の共有が図られている。職員間においても理念が浸透しており、一人ひとりが実践に向けて取り組まれていると評価できる。		
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	地元の人々と交流する機会については、地域の盆踊りへの参加を通じ交流を深め、その後そこで知り合った方がホームにボランティアに訪れるなど、地域の方とのパイプが強まっている。地域行事の際は席を用意して頂くなど、地域との関係も良好である。	○	今後においては、行事の参加のみならず、地域での活動にも可能な範囲で参加していくことで、より利用者の生活の幅が広がっていくと考える。地域活動の情報を収集し、地域との交流がより活性化されることに期待したい。
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	前年度の外部評価で指摘された個所については改善に向け前向きに取り組まれている。今年度の評価においても全職員で自己評価に取り組み、改善個所については職員間で認識し、改善に向け前向きに取り組む姿勢がうかがえた。		
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	運営推進会議は年間3回実施されている。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を報告されているほか、今年度においては地域包括支援センターや民生委員の方の協力で、小中学校との交流の実現に向けて前進するなど、運営推進会議を活かしサービスの向上に努めている。		

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)
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	市の担当者との連携については、運営推進会議以外においても、市内グループホーム連絡会の場において担当者から指導を受けたりするなど、日頃から連携を図り、サービスの質の向上に取り組まれている。		
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合わせた報告をしている	ご家族への報告については、年に一度家族会を開催し、利用者の状況についてお伝えするほか、面会時や必要に応じて書面を郵送するなど、適宜利用者の状態について伝えている。また、会報誌を年1・2回発行しホームでの活動状況をお伝えしている。	○	今後においては定期的にホームでの様子を全ご家族の方に報告できるよう、ご家族向けレターなどを作成し健康状態や活動状況などが定期的に伝わっていくための手段が確立されることに期待したい。
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	ご家族からの意見や要望、苦情等については、面会時に直接聞き取るほか、家族会後にアンケートを取るなど、ホーム側から積極的に取り組まれている。また、外部の相談窓口についても契約書に明記されており、契約時に説明されている。	○	今後は、家族会後のアンケートのほかにも、行事後にアンケートを取るなど、より多くの機会でご家族や来訪者の方から意見や要望を収集・分析し、サービスの質がより向上していくことに期待したい。
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	職員の離職を必要最小限に抑えるために、運営者及び管理者は日頃から職員とのコミュニケーションを大切にし、悩みがあれば早期に解決できるよう取り組まれている。職員が働きやすい環境を整え、離職を最小限に抑えることで利用者への影響が生じないよう取り組まれている。		
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	県や市で開催される研修については、研修案内をスタッフルームに掲示し職員の参加を促している。研修参加後においては、研修報告書を記入し、職員会議の際に内容の報告を行い情報の共有化を図っている。ホーム内においても会議の場で事例検討など実施しており、職員の質の向上に努めている。		
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	同業者との交流については、市内グループホーム連絡会主催による研修会や勉強会、交流会に管理者及び職員が積極的に参加をし他事業所との交流を深めている。また、他事業所への見学も実施しており、同業者との交流を通じサービスの質の向上に努めている。		

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)
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	本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、体験入所の実施や見学の際には本人もお呼びしホームの雰囲気に慣れて頂くなど、徐々に馴染んでいけるようご家族とも連携を図り取り組まれている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者と共に過ごし支えあう関係を築くために、「家族の一員として一緒に楽しむ」事をケアする上での柱とし、利用者とは良好な関係が築かれている。日々の生活においてはテレビを観て一緒に笑ったり、喜んだり、泣いたり喜怒哀楽を共にし、職員も家族の一員となり日々の生活を送っている。		
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	利用者一人ひとりの思いや意向の把握については、日常会話の中から聞き取るほか、ご家族からも要望を聞き取り職員間で情報を共有している。また、利用者が要望等を伝えやすいように、夜間帯を活用し静かな時間に聞き取るなどの工夫も図り、利用者本位の生活が送れるよう取り組まれている。		
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	ケアプラン作成前のアセスメントにおいては、センター方式を用い、利用者の要望を聞き取るほかご家族の要望も聞きとった上で一人ひとりのニーズを引き出している。ケアプランに掲げたニーズについては、日々達成状況の確認を行い、ケアプランに沿ったケアが日々提供できるよう取り組まれている。		
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	ケアプランの見直しについては、毎月実施される会議の場でカンファレンスを実施し利用者の状況に応じて毎月見直しがされている。また、利用者の状態によっては会議以外の場でもカンファレンスが実施され、現状に即したプランのもとでケアが図れるよう取り組まれている事は高く評価できる。		

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(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	ホームの多機能性を活かした支援については、現在方向性を検討中であり、ホームの専門性を活かした取り組みやホーム機能の還元等について今後前向きに取り組まれて行くことが期待される。	○	左記のとおり、多機能性を活かした支援については現段階においては検討段階である。今後、専門性を活かした取り組みやホーム機能が地域の方々に還元されていくことで、より地域との密着が図れると考える。今後の前向きな取り組みに期待したい。
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					
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	利用者のかかりつけ医については、利用者やご家族が希望するかかりつけ医となっている。ご家族が通院介助を行う場合には、ホームでの状態について報告書を作成し担当医に渡していただいている。また、往診を希望する方には2週間に1回ホーム内で診察が受けられるよう支援されている。		
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	重度化や終末期に向けた方針の共有については、ホーム側で「看取りに関する指針」、「医療連携体制加算同意書」を作成しご家族へ説明することで方針の共有、医療連携体制加算の同意を得ている。重度化や終末期に向けた方針が確実に共有されていると評価できる。		
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	利用者に対し不適切な対応につながらないように、声かけ等については、全職員が意識して日々取り組まれている。また、個人情報の取り扱いについても全職員間で徹底されており、細心の注意を払った上で取り組まれている。		
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	一日の流れは特にスケジュール管理されることなく、利用者の希望を最優先に考え、散歩や買い物などに出かけるなど、一人ひとりのペースを大切にした支援が図られている。		

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	食事が楽しみなものになるように、メニュー作りの際には利用者と相談して決定するほか、準備や後片付けなども職員と一緒に取り組めるよう支援されている。また、外食会やお弁当の出前なども行い、食事を楽しむことができるよう工夫を凝らした支援が図られている。		
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	入浴については、週2回入浴日を定め入浴時間については日中を中心に利用者の希望やタイミングに合わせて支援されている。入浴を拒否する方については翌日に入浴して頂くなど無理強いすることなく一人ひとりのペースに合わせて支援されている。		
(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	張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、利用者の生活歴や力を活かし日々取り組まれている。習字を習いたい方にはボランティアの先生をお呼びするほか、家事が好きな方には台所で作業ができるよう支援するなど、一人ひとりの希望に応じた支援が図られている。		
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	ホーム内での活動同様、戸外での活動も充実している。散歩や買い物は毎日のように実施するほか、外食会やピクニックなども盛んに実施されており、ホーム内外における活動の充実を通じ利用者の生活の幅が広がっている。		
(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	夜間帯については安全面を考慮し施錠されているが、日中においては、鍵をかけないケアの実践に取り組まれている。		
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	突発的な災害に備え、避難訓練については消防署の指導のもと実施しているほか、防災備蓄品についても所定の場所に完備されている。避難場所までの道のりについても日々の散歩コースに組み込むなど、災害時に備えた支援が図られている。		

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)
(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	食事量や栄養バランス、水分量が一日を通じてバランス良く確保できるように、それぞれの摂取量について記録に残し情報を職員間で共有するほか、一回の摂取量が少ない方へは数回に分けて摂取してもらうなど、一人ひとりの状況に応じ、必要量が摂取できるよう取り組まれている。		
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	日中利用者が集まるリビングには、季節の花や壁飾り、行事の写真の掲示など、各ユニットにおいて利用者が落ち着ける空間となるよう工夫を凝らしている。また、食事スペース以外にもソファを設置しくつろげる空間を確保するほか、日中日差しが強いときにはレースのカーテンを使用するなど、不快な光等を遮り、居心地良く過ごしていただけるよう工夫を凝らしている。		
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	居室内においても、利用者が居心地良く過ごせるように、これまで使い慣れた愛用品の持ち込みを可能としている。また、夫婦で使用する場合には寝室とくつろげる部屋をうまく使い分けるなど、入居後においてもこれまでと同じ生活が送れるよう、利用者の要望を受け入れ工夫を凝らした対応が図られている。		