

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	1292700018
法人名	社会福祉法人エスポワールわが家
事業所名	グループホーム南新木のおうち
訪問調査日	平成 19 年 11 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 10 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30日～平成19年12月9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1292700018		
法人名	社会福祉法人エスポワールわが家		
事業所名	グループホーム南新木のおうち		
所在地 (電話番号)	千葉県我孫子市新木2585-5 (電話) 04-7187-3105		
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27日	評価確定日	平成19年12月10日

## 【情報提供票より】(19年10月31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 6 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 8.0 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	木造 造り	
	1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)	70,000 円	その他の経費(月額)	59,000 円
敷金	有( ) 円 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 300,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	300 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ 円
	または1日当たり (1,300円)		

### (4) 利用者の概要(10月31日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名
要介護3	3 名	要介護4	4 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 84.5 歳	最低 75 歳	最高 89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	近藤胃腸科外科・成広医院・佐藤内科医院・あらか野歯科クリニック・しらゆり整骨院
---------	---

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「心のかよった最高の介護環境の提供」を法人独自の理念として掲げ、職員一人ひとりが家事全般から外出に至るまで日常生活を自立して営めるよう支援されている。ホーム内では利用者の笑顔が多く見られ、なじみの職員とも良好な関係が築かれている。また、近隣との関係も良好であり、近所の方やボランティア、小学生など多くの方がホームに足を運んでおり、利用者の活性化につながっている。当ホームは新興住宅地に隣接していることもあり、新住民とのコミュニケーションにも力を入れている。ホームの周りには古道でもある「かまくら道」が残っており、風情ある景観を利用者と共に散歩することも可能である。素晴らしい介護環境のもと、地域に根差したサービスが展開されている。

## 【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)
	前年度の評価では、ケアプランの見直し時期について指摘を受け、今年度においてはこれまでの6ヶ月から3ヶ月に見直しの期間を変更し取り組まれている。
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)
	今年度の評価を実施するにあたり、自己評価実施前においてスタッフ会議を開催し、調査当日勤務でない職員とも共通認識を持ち取り組まれた。
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2カ月に1度のペースで開催されている。会議では構成委員の方と積極的な意見交換を行いサービス向上に役立っている。定期的な開催により構成委員の方とのコミュニケーションが強化されており、着実にサービスの質の向上につながっている。
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)
	ご家族等が意見や要望等をいつでも表せるようにホーム内に「理事長への手紙」BOXを設置して意見等の収集に取り組まれている。苦情相談窓口についても連絡先を契約書に明記するほか、玄関にも掲示しご家族への周知を図っている。
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)
	利用者の生活の幅を広げるために、近隣センターで開催される交流サロンに参加するほか、ボランティアの受け入れや小学生の職場体験、職員の子どもが手伝いに来るなど世代を超えた交流も活発に実施されている。地域との交流も根付いており、地域に密着したサービスが展開されている。

## 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)
<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	「心のかよった最高の介護環境の提供」を法人独自の理念として掲げ、利用者一人ひとりが地域の中でその人らしく生活できるよう、職員間で理念を共有し、理念の実践に向け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	理念の共有については、日々の業務、スタッフ会議の中で理念に振り返る機会を設け共有化を図るほか、全職員が理念を添付したノートを持参しいつでも振り返ることを可能としている。また、採用時には理事長が直接説明し、新人職員への理解も深めている。		
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	利用者の生活の幅を広げるために、近隣センターで開催される交流サロンに参加するほか、ボランティアの受け入れや小学生の職場体験、職員の子どもが手伝いに来るなど世代を超えた交流も活発に実施されている。地域との交流も根付いており、地域に密着したサービスが展開されている。		
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	前年度の評価結果については、改善点は前向きに取り組まれ、今年度の評価においても自己評価実施前においてスタッフ会議を開催し、調査当日勤務でない職員とも共通認識を持ち取り組まれた。		
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2カ月に1度のペースで開催されている。会議では構成委員の方と積極的な意見交換を行いサービス向上に役立っている。定期的な開催により構成委員の方とのコミュニケーションが強化されており、着実にサービスの質の向上につながっている。		

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	市との連携については、管理者が認定情報審査会のメンバーということもあり、市役所へ出向く機会も多いことから担当者ともコンタクトを取り、情報収集に取り組まれている。よって運営推進会議以外にも連携を図りサービスの質の向上に取り組まれていると評価できる。		
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あわせた報告をしている	ホームでの利用者の生活ぶりについては、毎月グループホーム便りを発行し定期的に報告されている。また、ご家族の来訪時にはケアプランの説明を行い、ケアの方針について共有を図るなど、ご家族との連携も密に図り日々取り組まれている。		
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	ご家族等が意見や要望等をいつでも表せるようにホーム内に「理事長への手紙」BOXを設置して意見等の収集に取り組まれている。苦情相談窓口についても連絡先を契約書に明記するほか、玄関にも掲示しご家族への周知を図っている。		
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	職員の離職を最小限に抑えるために、理事長も直接職員の悩みを聞き取るなど、職員の抱える問題に直面しメンタル面のフォローを入れている。こうした取り組みから職員の定着率も良く、利用者ともなじみの関係が構築されている。		
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	職員の育成を図るために、毎月実施されている近隣施設での研修会に参加するほか、県のグループホーム連絡会主催の研修への参加等外部の研修に積極的に参加されている。研修の報告についても会議の中で実施しており、研修内容を職員間で共有し、職員の質の向上を図っている。		
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、近隣施設への勉強会の参加や市内の施設間交流会に定期的に参加をし交流を深めている。また、県のグループホーム連絡会の会合にも進んで参加しており他事業所へ見学に行くなど、サービスの質の向上を目指し同業者との交流も積極的に進めている。		

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)
<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	利用者が安心して、納得した上でサービスが利用できるよう、利用前にはお茶を飲みに来てもらったり、体験入居を実施するなど場の雰囲気に徐々に馴染んでいけるよう、サービスをいきなり開始することは避けている。ご家族からも情報を詳細に聞き取り、利用開始後の対応について職員間で情報を共有し取り組まれている。		
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	「説得より納得」を心掛け、利用者が納得できないことはせず、利用者の気持ちを尊重したケアが展開されている。利用者との関係は良好であり、利用者ができない部分においては職員がカバーをし共に支えあいながら日々生活を送っている。		
<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	利用者の思いや意向については、利用前に本人やご家族から聞き取るほか、日常生活の中でも意向の把握に努めている。意向についてはケアプランに記載され一人ひとりの意向に沿ったケアを展開するために職員間で情報を共有し取り組まれている。		
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	ケアプランの作成については、月に一度のスタッフ会議の中で担当者会議を行い、カンファレンスを実施しそれぞれの意見等をケアプランに反映されている。また、日頃の申し送り時においても気付いた点を出してもらい、利用者本位のケアプランとな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、3カ月に一度のペースで実施されている。見直しまでの間に変化が生じた際には随時見直しを行っている。ケアプラン見直しの際には必ずご家族への説明を行い同意を頂いている。	○	利用者に変化が生じた際は、随時ケアプランを変更し現状に即したプランの下ケアができるよう取り組まれている。今後においては、変更が必要の際、担当者会議を随時実施できるようホーム内において仕組みが整っていくことに期待したい。

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としては、共用型通所介護を今後申請する予定であり、支援の幅が広がっていくことが期待できる。また、同一法人内のデイサービス利用者のご家族からの相談にも積極的に応じるなど、専門性を活かした取り組みも積極的に行っている。		
<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	利用者が適切な医療を受けられるように、24時間往診が可能な医療機関と提携を結びバックアップ体制を整えている。入居前からのかかりつけ医への受診も可能であり、本人及びご家族の希望を尊重し取り組まれている。		
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	現在利用されているご家族のほとんどがターミナルケアを希望されている。よってホームでは、提携先医療機関と重度化になる前の段階から連携を取ると同時に、ご家族とも連携を図りながら取り組まれている。	○	ターミナルケアを希望されるご家族がほとんどであることから、ホームでは早い段階から医師およびご家族と連携を図り取り組まれている。今後においては重度化や終末期に向けたホーム独自の方針を明確にし、全ご家族へ方針が周知されていくことに期待したい。
<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	プライバシーを損ねるような声かけにならないよう、職員一人ひとりが日ごろから気をつけ不適切な対応につながらないよう取り組まれている。また、利用者の個人情報についても施錠管理されており、個人情報漏えい防止に取り組まれている。		
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	ホームでは職員側の決まりを優先することなく、利用者一人ひとりのペースを尊重した生活が送られている。決して無理強いすることなく、掃除や食事準備・後片付けにおいても利用者のペースに合わせ実施されている。		

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)
<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	食事が楽しみなものになるように、ホーム内でバイキング形式をとり、好きなものを食せるようにするほか、ウッドデッキのスペースを使っての食事や外食なども盛んに行われている。また、食事前に「噛み噛み体操」を行うなど、誤嚥防止の取り組みも行われている。		
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	入浴については午後の時間を利用し毎日入浴ができるよう支援している。夜間帯の入浴の希望がある場合にも安全面を考慮し希望に応じた対応を図っている。あくまでも本人のペースを尊重し無理強いにつながらないよう取組まれている。		
<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	一人ひとりの生活歴や力を活かしたケアを展開するために、来訪者の方にお茶を出す方や、家事全般に参加する方、畑仕事に励む方など、生活歴を考慮しその人にあった役割を持ってもらうことで楽しみ事につなげている。また、戸外での活動も活発であり、張り合いや喜びのある生活につながっている。		
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	外出支援については、週に一度同一法人のデイサービスのリフト車を使用し様々な計画を立て実行されている。車を使っての遠出以外にも、天気の良い日には毎日のように散歩に出かけており、外での活動も充実されている。		
<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	基本的には夜間以外、玄関の施錠はせず、鍵をかけないケア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、消防署の協力のもと避難訓練、水消火器を使用した消火訓練を実施されている。また近隣に住む職員も多いこともあり、災害時の協力体制も整えている。その他、災害時のマニュアルも完備されており、利用者の安全性に配慮した支援ができるよう取組まれている。		

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	食事量や水分バランスが一日を通じて必要量確保できるように、摂取量が少ない方へは食事量・水分量のチェックを実施し足りない分はエンシュアリキッドで補っている。また、食の細い方にはご家族にも協力して頂き食べやすいものを持ってきていただくなど、一人ひとりに合わせた対応を図っている。		
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	利用者が集うリビングにおいては、日中日当たりも良くとても過ごしやすい環境である。リビングと離れた場所にはソファを設置しくつろげるスペースを確保するほか、ウッドデッキを設置し、食事をしたりお茶を飲むなど有効的に活用し、利用者にとって居心地良く生活できる空間となるよう様々な工夫を取り入れている。		
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	居室内においても居心地良く過ごせるように、本人の使い慣れた家具や愛用品の持ち込みを可能とし、利用前の生活が維持できるよう支援されている。また居室は全室南向きとなっており日当たりも良く居室から手賀沼の干拓地も一望できる。ウッドデッキへの自由な出入りも可能であり、居心地良く過ごせる空間となっている。		