

# 1. 評価結果概要表

作成日 2007年10月24日

## 【評価実施概要】

|       |  |
|-------|--|
| 事業所番号 | 1270401134                               |
| 法人名   | メディカル・ケア・サービス株式会社                        |
| 事業所名  | 愛の家グループホーム千葉小倉                           |
| 所在地   | 千葉県千葉市若葉区小倉町1802-15<br>(電話) 043-231-0770 |

|       |                               |       |       |
|-------|-------------------------------|-------|-------|
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人コミュニティケア研究所          |       |       |
| 所在地   | 千葉県千葉市中央区千葉港4-4千葉県労働者福祉センター5階 |       |       |
| 訪問調査日 | 平成19年10月24日                   | 評価確定日 | 11月9日 |

【情報提供票より】(19年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

|       |            |                          |      |
|-------|------------|--------------------------|------|
| 開設年月日 | 平成17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   | 13 人       | 常勤10人, 非常勤 3人, 常勤換算 9.4人 |      |

### (2) 建物概要

|      |        |       |       |
|------|--------|-------|-------|
| 建物構造 | 鉄骨造り   |       |       |
|      | 2 階建ての | 1 階 ~ | 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)            | 68,000 円        | その他の経費(月額)     | 水光熱費・食費52,000円 + 実費 |   |
| 敷金                  | 無               |                |                     |   |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | 有(300,000円)     | 有りの場合<br>償却の有無 | 有(期間:3年)            |   |
| 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 1,000円 |                |                     |   |

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

|       |           |      |      |    |      |
|-------|-----------|------|------|----|------|
| 利用者人数 | 17 名      | 男性   | 6 名  | 女性 | 11 名 |
| 要介護1  | 4 名       | 要介護2 | 7 名  |    |      |
| 要介護3  | 3 名       | 要介護4 | 3 名  |    |      |
| 要介護5  | 0 名       | 要支援2 | 0 名  |    |      |
| 年齢    | 平均 83.7 歳 | 最低   | 59 歳 | 最高 | 94 歳 |

### (5) 協力医療機関

|         |                   |
|---------|-------------------|
| 協力医療機関名 | 泉中央病院・福住医院・谷中歯科医院 |
|---------|-------------------|

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

千葉都市モノレール小倉台駅から徒歩十分ほど、周囲は畑も点在する、静かで落ち着いた住宅街である。法人の株式会社は埼玉県にあり、全国に80余のグループホームを運営している。そもそもの母体が建設会社であるため、建物は高齢者の身体状況によく配慮された完全バリアフリーであり、車椅子でも安心して生活することが出来る。職員は、入居者に寄り添う親身なケアを行っており、ここに入って気持ちが落ち着いた方も多いという。周辺地域には高齢者が多いとのことで、今後ますます地域の拠り所となることが期待されるホームである。

## 【重点項目への取り組み状況】

|      |   |
|------|---|
| 重点項目 | 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)  |
|      | 昨年指摘を受けたホーム外観については、花やベンチを置き、親しみやすい雰囲気改善している。また共用空間についても、装飾品の工夫、花を飾るなどして、家庭的で温かみのある雰囲気になるよう努めた。理念の浸透については、最近、管理者・職員の入替わりがあったため、理解を深めているところである。                                   |
| 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:外部4)   |
|      | 自己評価は、職員みなで意見を出し合い、管理者がまとめた。外部評価は、普段の業務の再確認、第三者との見方のずれを知る良い機会と捉えている。  |
| 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:外部4,5,6)  |
|      | おおむね2ヶ月に1回、過去6回開催している。出席者は、地域の自治会長、民生委員、千葉市あんしんケアセンターシャローム若葉のケアマネジャー、入居者家族、ホーム職員など。議題は、ホームの行事計画、事故報告および意見交換である。すぐに改善できる意見・要望についてはすぐに運営に反映している。地域連携の構築については、今後も引き続き話し合っていく必要がある。 |
| 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:外部7,8)  |
|      | 玄関に意見箱を設置しているが、これまで投書されていたことはない。家族会などは特に無く、運営推進会議に参加する家族は一部に留まっているとのことである。主として面会時に職員が家族の話しを個別に聞いている。  |
| 重点項目 | 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)  |
|      | 地域のお祭りに参加したり、ホーム行事に近隣の人を招待したりしている。今後は小学校や幼稚園との交流も検討している。  |

## 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<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む)                    |
|-----------------------|----|--|---|-------|---|
| <b>. 理念に基づく運営</b>     |    |  |   |       |   |
| 1. 理念と共有              |    |  |   |       |   |
|                       |    | 地域密着型サービスとしての理念  |   |       |   |
| 1                     | 1  | 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                                     | 入居者がその人らしく快適で穏やかに暮らせるよう、また地域とのふれあいを大切にする旨を盛り込んだ運営理念を作成し、実現に努めている。                         |       |   |
| 2                     | 2  | 理念の共有と日々の取り組み<br>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                                     | 理念は各ユニットの目につきやすい個所に掲示すると共に、ユニット会議や職員全体会議で唱和されている。更に管理者はOJTにより職員を指導し理念の実践に取り組んでいる。         |       |   |
| 2. 地域との支えあい           |    |  |   |       |   |
| 3                     | 5  | 地域とのつきあい<br>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               | 事業所はフリーマーケットを開催したり、地域のお祭りに参加したりしている。しかしながら非常災害時の地域連携を結ぶなどにはいたっていない。                       |       | 今後も更に地域との繋がりを深め、ホームが地域の一員となっていくことが期待される。            |
| 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<br>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                 | 管理者は外部評価の意義を会議の場で説明し、自己評価の記入に職員の意見を反映している。外部評価における指摘事項は、第三者の視点からの気づきと捉え質の向上に努めている。        |       |   |
| 5                     | 8  | 運営推進会議を活かした取り組み<br>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 | 運営推進会議はグループホーム開設以来、自治会長、民生委員、地域包括支援センター、入居者家族らと交え、過去6回開催している。しかし現場職員の参加が無く、意義があまり浸透していない。 |       | 運営推進会議の意味を理解している現場職員が少ないとのことなので、今後は理解を促すことが必要と思われる。 |

| 外部              | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む)   |
|-----------------|----|---|---|-----|--|
| 6               | 9  | 市町村との連携<br>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                               | 千葉市介護保険課には、用事がある時以外、連絡を取ることはない。運営推進会議への参加も得られていない。                                  |     | 新しいサービスである“地域密着型サービス”は、ホームだけでなく市町村とも連携して、よりよい有り方を模索することが促される。ホームの課題や現状などを積極的に市に相談していくことが求められる。 |
| 4. 理念を実践するための体制 |    |   |   |     |  |
| 7               | 14 | 家族等への報告<br>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                              | 「LOVE LETTER」と称した写真入りのお便りを、入居者個別に作成し、毎月家族に送付している。入居者の小遣いの入出金及び残高は、お便りに同封して報告がされている。 |     |  |
| 8               | 15 | 運営に関する家族等意見の反映<br>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                                | 玄関に意見箱を設置しているが、これまでに投書されたことはない。運営推進会議に参加するのは一部の家族のみである。家族の意見は、主として面会時に聞くことが多い。      |     | ホーム運営やケアサービスについて、一部の家族だけではなく、全家族の意見・要望を聴取する機会を作ることが望まれる。                                       |
| 9               | 18 | 職員の異動等による影響への配慮<br>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 | 今年9月に管理者・職員の入替わりがあり、現在は新管理者の下、ケアサービスの質の保持を図っている途上である。職員の離職については、入居者・家族あまり話しをしていない。  |     | 管理者・職員の離職について、入居者・家族の不安や疑問を汲み取り、解消することが必要と思われる。  |
| 5. 人材の育成と支援     |    |   |   |     |  |
| 10              | 19 | 職員を育てる取り組み<br>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              | 計画作成担当者を中心に、法人主催の研修会などに参加している。新人職員にはベテラン職員が付いて教えている。外部研修に行った際の情報共有はあまり実現できていない。     |     | 新任・現任それぞれの力量に合わせた研修計画を作成し、職員全員に学びの機会を作ることが必要と思われる。また研修で得た情報の共有も促される。                           |
| 11              | 20 | 同業者との交流を通じた向上<br>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    | 千葉市グループホーム連絡会に加入しているが、あまり参加はしていない。近隣のグループホームシャローム若葉虹の家とはしばしば交流している。                 |     | 同業者との交流範囲を更に広げ、情報交換していくことが求められる。   |

| 外部                               | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|----------------------------------|----|---|---|-----|----------------------------------|
| <b>.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<br>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 | 入居者の趣味やこれまでの経歴、経験を把握し、信頼感を構築するよう努めている。入居者の各部屋は、使い慣れた家具や小物を持ち込み、自宅に居る時と同じように安心して生活できるよう配慮している。 |     |                                  |
| 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<br>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                       | 職員は、人生の先輩である入居者から学ぶことが多いと感じている。園芸や畑作業など、入居者に教わりながら行っている。                                      |     |                                  |
| <b>.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<br>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   | 全社統一書式の独自アセスメントシートにより、心身の状況、本人・家族の意向、生活歴等、あらゆる角度から入居者個々の把握に努めている。                             |     |                                  |
| 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<br>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        | 計画作成担当者、入居者の担当職員を中心に、ユニット会議や全体会議で話し合い、個別具体的な介護計画を作成している。                                      |     |                                  |
| 16                               | 37 | 現状に即した介護計画の見直し<br>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    | 3ヶ月に一度、介護計画を見直すほか、月1回のミーティングで全入居者の状態を話し合っている。必要があれば随時見直しを行う。                                  |     |                                  |

| 外部                                 | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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</b>           |    |  |  |     |                                  |
| 17                                 | 39 | 事業所の多機能性を活かした支援<br>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                             | 運営理念にもある、その人らしい生活実現のため、入居者個々の希望に対しては、ホーム・法人資源を用い、出来る限り沿うよう支援している。                              |     |                                  |
| <b>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</b> |    |  |  |     |                                  |
| 18                                 | 43 | かかりつけ医の受診支援<br>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              | 月2回、提携の福住医院の訪問診療、毎週1回、訪問看護ステーション加曽利の訪問看護を受けている。個別のかかりつけ医への受診は原則的に家族にお願いしている。訪問歯科診療は必要に応じて受診する。 |     |                                  |
| 19                                 | 47 | 重度化や終末期に向けた方針の共有<br>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 | 原則としてターミナルケアをホームで行う方針である。医療行為を要する度合いにもよるが、希望があれば入居者・家族とよく話し合い、終末期支援を行う。                        |     |                                  |
| <b>. 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<br>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                          | 個人情報保護については、職員全員が誓約書を提出し、書類管理方法を取り決めている。入浴や排泄等の際の羞恥心、尊厳の保持にも気を配っている。                           |     |                                  |
| 21                                 | 52 | 日々のその人らしい暮らし<br>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            | 午前中は入居者・職員みなでレクリエーションなどをし、午後は個々に好きな時間を過ごしている。ゴルフ練習、テレビ鑑賞、昼寝など、思い思いである。                         |     |                                  |

| 外部                            | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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    | 入居者は出来ることを手伝い、職員ともども食卓を囲んでいる。しかしながら、食べ終わった入居者からすぐに職員が食器を下げ、歯磨き誘導を始めるなど、職員側のペースで動いているように感じられた。 |      | 食べ終わると同時に慌しく片づけを始めるよりは、食後のお茶や会話を楽しんだり、食休みのゆったりとした時間を取ると更によいと思われる。      |
| 23                            | 57 | 入浴を楽しむことができる支援<br>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   | 風呂は毎日沸かしており、入居者は曜日を決めて1日数名ずつ入浴している。時間帯は概ね午後から夕方である。しかし、希望があればこの限りではなく、変更も可能である。               |      |  |
| (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<br>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 | 編み物、ゴルフ、園芸、計算ドリル等、入居者は個別に様々な楽しみごとを持っている。食事の支度や後片付け、洗濯物たたみ等、家事にもそれぞれの力を発揮している。                 |      |  |
| 25                            | 61 | 日常的な外出支援<br>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                   | 散歩、ドライブ、買い物等、希望に応じて、日常的に外出の機会を作っている。  |      |  |
| (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<br>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          | 以前は入居者が外に出て居なくなってしまうことを防ぐために施錠していたが、最近、日中のみドアを開放する試みを始めたところである。                               |      |  |
| 27                            | 71 | 災害対策<br>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      | 消防訓練は年2回実施予定だが、このところ行われていない。地震対策、地域との防災協定作りなども今後の課題である。ホームに三日分の備蓄食料・水は保管している。                 |      | 消防訓練の定期的な実施を実現するとともに、地域との協力体制作りが必要と思われる。緊急時手当てのスキルを職員全員が見につけることも期待される。 |

| 外部                         | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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 | 栄養摂取や水分確保の支援<br>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                                   | メニューは法人の管理栄養士が作成しており、栄養バランスに配慮されている。食事量・水分量ともに、入居者ごとに日々記録を取っている。                    |     |                                   |
| 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<br>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 | 共用空間には季節を感じさせる装飾品や花が飾られ、温かみのある雰囲気をかもし出している。リビングにはソファや畳スペースが設えられ、思い思いにくつろげるようになっている。 |     |                                   |
| 30                         | 83 | 居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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                   | 居室には馴染みの家具や好みの品々が置かれ、入居者個々に自分らしい部屋作りがなされている。  |     |                                   |