

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	1291700035
法人名	有限会社 ドリー夢
事業所名	グループホーム きこえ宮前
訪問調査日	平成 19 年 11 月 27 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 25 日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会

○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

【評価実施概要】

事業所番号	1291700035
法人名	有限会社 ドリー夢
事業所名	グループホーム きこえ宮前
所在地 (電話番号)	〒285-0005 千葉県佐倉市宮前3-20-1 (電話) 043-483-5157

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会		
所在地	東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成19年11月27日	評価確定日	平成19年12月25日

【情報提供票より】(19年10月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	19 人	常勤 1人、非常勤 18人、常勤換算	8.1人

(2) 建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	鉄骨・鉄筋造り	
	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)	55,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷金	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
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	1日あたり 1,660円		

(4) 利用者の概要(10月26日現在)

利用者人数	14 名	男性	1 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 87 歳	最低	79 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	白銀クリニック、佐倉中央病院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

・専任の看護師が管理する「健康シグナル表」を中心とした帳票類を活用した利用者の健康管理はこの事業所の大きな特徴といえます。・さらに、「利用者アンケート」で窺がえるように、ベテランのスタッフの利用者に対する気配りや対応の早さが、家族に安心感を与えております。とりわけ、スタッフが利用者と一緒に食事の準備をする際、利用者より野菜の切り方、剥き方等を教えて貰いながら、和気あいあいと準備をする等の支えあう関係は特筆されます。・今後は「外出プログラムの設置」等の懸案事項の解決が、当事業所の重点課題となると思われます。

【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)
	(今回は初回)
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の「自己評価」については、代表取締役及び管理者によるスタッフ1人1人の知恵を織り込む作業が窺がえます。スタッフ面接等からも管理面でのコミュニケーションの良さが感じられます。
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)
	運営推進会議は、本年6月23日に実施されております。今後は6ヶ月に1回実施の予定ですが、これまでは「推進会議」と「家族会」とが同一扱いでしたが目的の違い等より、今後は別扱いでの会議の実施が期待されます。
重点項目③	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)
	運営についての各家族の意見等の反映は、各人ごとにスタッフが聴取しておりますが、今回のアンケートでも「外出プログラムの設定」「防災訓練の実施」等の希望事項が提示されており、これらの今後の具体化が期待されます。
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)
	町内会への入会、地元の「敬老会」への参加、地元の講演会への協力等地味ながら地元との交流を行っております。今後とも「自治会」への加入、独居老人との交換会等相互交流の深化が期待されます。

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 (すでに取り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	「基本理念」「運営理念」「標語」が各々、入り口から入った共通スペースの壁に掲示されております。判りやすい表示であり、スタッフ全員が見易い状態となっております。		
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	「自立・尊厳・社会参加」を掲げて理念の共有化を目指しており、利用者、スタッフ全体に考え方が浸透している感じがします。		
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	町内会に入会しており、「回覧版」に眼を通し、地域の「敬老会」に参加したり、講演会の依頼に協力し、掃除当番の分担を受ける等、地道かつ着実に地元とのつきあいを実施していると見られます。	○	自治会への参加、独居老人との交流等今後の地元とのますますの相互交流の深化が期待されます。
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	今回の「自己評価」については、スタッフ1人1人の知恵を織り込む作業が窺がえ、管理面での意思疎通の良さがスタッフ面接等からも感じ取れます。		
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	本年6月23日に実施されています。今後は6ヶ月に1度のペースで実施予定です。これまでの「推進会議」は「家族会」と同一扱いで行われてきました。	○	「運営推進会議」と「家族会」とは、目的、メンバーとも異なる故、今後は別々に実施されるよう、検討されることが望まれます。

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	運営会議以外にも、利用者の状態により、ケアマネジャーが市担当者と適時打ち合わせを行っており、さらに月1回の割で市介護相談員が2名、来場して打ち合わせを行っております。		
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	これまでは、「運営推進会議」で家族代表が発言しております。個別利用者単位では、各人ごとに「健康シグナル表」等を利用しながら報告しており、コミュニケーションの良さが窺えます。		
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	運営についての各家族の意見の反映については、各人ごとにスタッフが聴取しておりますが、今回の「利用者アンケート」では「外出プログラムの設定」「防災訓練の実施」等の希望事項が出ています。		
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	スタッフの異動・転職等による利用者、家族への影響については、今回の面接、利用者アンケート等では特に感じられません。管理者としては、スタッフ異動を最小限に留めています。		
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	内部研修は月1回のケース会議が定期的に行われております。また外部研修では県の「認知症対策」研修等に参加し、結果の報告書作成、回覧、報告会等がスタッフ全員出席のもと行われており、各人のレベルアップを目指していることが、資料より見てとれます。		
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	適時、同業連絡会に参加しており、相互の情報交換をすすめていることが資料等よりうなずけます。		

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	必ず利用者本人に施設を見学して頂き、納得の上でサービス開始となります。前もって利用者と家族から情報を頂いて好みを知って用意しますが、入所後はゆっくりと行動、言動を通じ様子を見ながら、本人の意思を尊重し、馴染めるように工夫しています。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	スタッフはきちんと一人ひとりと向き合うことを心がけています。そして調理の好きな人とは一緒に準備をします。野菜のむき方、切り方、コロッケの作り方などスタッフが教わりながら、たまにははしかられながら、和気藹々と行なっています。洗濯物をたたむのが好きな人とは一緒に話し合いながらたたんでいます。		
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	サービス開始時に意向を把握しています。サービスの途中や普段の会話の中で希望・意向を把握した場合は、情報シートに書き加え、検討し全職員が共有できるようにしています。		
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	本人の意向は、状況に応じて話し合いをもち把握し、家族の面会時に複数の職員が加わってそれぞれの意見を聞いて介護計画を作成しています。		
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	利用者に体調の変化が生じた時は、主治医や看護職員を交えてカンファレンスを持ち、計画を見直し、新たな介護計画を作って対応しています。		

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	同事業所のデイサービスのイベントに参加しています。また受診の際、事業所の車で送迎を行っています。		
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	利用者の希望によって、主治医に定期的に往診してもらっている人もいます。それぞれの主治医に受診する人もいて、定期的に受けられるように送迎の援助をしています。		
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	重度化した場合は利用者、家族、主治医、職員の看護師、介護職員が、状態を元に話し合いを持ち、利用者、家族の意向に沿うようにしています。重度化したが特別な医療は必要なかった利用者が居て、連携がうまくいき、持ち直されて穏やかに過ごされている事実もあります。	○	最近では病院でなく、住み慣れたところで最期まで過ごしたい希望の方が多くなっています。当事業所は、看護師が常駐しておりますので、バイタルチェックで異常の早期発見も服薬管理もしっかりしています。経験を生かして、今後とも利用者、家族を交えて医師、看護師、介護職全員が方針を共有できるように、万全な体制を築いていくことを期待します。
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	利用者のプライバシーが守られる、尊厳ある支援をするようにミーティングでも話合いがもたれています。そこで入浴やトイレの場面等で行ってよかったことは共有しています。情報を持ち出さないようにということは、常に管理者の方から話しています。		
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	利用者一人ひとりの意思を尊重したケアを行っています。起床時間も強引に起こすことはせず、食事の時間も始まるの時間は3食とも決まっていますが、2時間の幅を持たせて好きな時間に食べる方式をとっております。		

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	毎週水曜日を「食事作りの日」としています。利用者が話し合ってメニューを決め、好みのものを作っています。買い物に行く人、お茶を入れる人、スープを配る人、箸やランチョンマットを準備する人、各々好きな役割を分担して一緒に楽しく食事をしています。		
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	週4日は風呂を沸かしています。一人が週2回は入れるように支援しています。午前でも午後でも利用者の好きなときに入れるようにしています。		
(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	生活暦や現在の個々の能力、好みに合った生活支援を行っています。踊りの好きな人には他の事業所のイベントの踊りを見に連れて行くこともあります。一人で楽しそうに貼り絵に取り組んでいる人もいます。花に水やりをしている人もいます。玄関正面には、利用者が作成した沢山のはり絵が飾ってあります		
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	レクリエーション計画により、季節に応じた外出で、桜の花や紅葉がきれいな城址公園とか駅博に出かけています。ただし日常的な外出は、利用者が希望しないということであまり行われていません。	○	利用者アンケートの「戸外に行きたいところへ出かけていますか」の項は、大半が「ほとんど出かけていない」か「わからない」になっています。日々、利用者一人ひとりの意向をよく把握して、近所の公園等への散歩、買い物等、地域の人とも交流が持てるような外出支援を今後に期待します。
(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	帰宅願望のある利用者が居ない時は鍵はかけておりませんが、帰宅願望があり徘徊が激しくなった時には危険防止のために1階のみオートロックにしております。		
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	本年6月11日に内々での「防災訓練」を実施しております。消防署の定期点検は半年に1回実施されておりますが、消防署、地元を巻き込んだ外部防災訓練はまだ実施されていません。	○	「利用者アンケート」にもみられますが、今後外部の消防署等と一緒に「防災訓練」の実施が期待されます。

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)
(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	利用者の様子を見ながら、能力に応じて援助しています。そして、1日の食事量・水分量を看護師と介護職とがチェックしています。		
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	共用部は暖色系の明るい内装で改修されており、とりわけ階段スペースに設置された「昇降機」が2階部分の車椅子利用者に有用な役割を果たしていると思われま		
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	各利用者の居室は、季節感を取り込んだ暖かな雰囲気、調度品が揃えられており、居心地の良さが感じられます。		