

# 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	1270101619
法人名	有限会社ハーモニー
事業所名	グループホーム ハーモニーそが
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	1270101619
法人名	有限会社ハーモニー
事業所名	グループホーム ハーモニーそが
所在地 (電話番号)	千葉県千葉市中央区蘇我町2-714-2 (電話) 043-263-8880

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	12月30日

## 【情報提供票より】(19年 11月 14日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16年 12月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	9 人	常勤 6人, 非常勤 3人, 常勤換算	3人

## (2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造造り	
	2階建て	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)	70,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	90,000円(但し、生活保護者のみとし、家具は40,000円、他の者は適当)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000円) 但し、生保者は適用外	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	300 円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要(11月 14日現在)

利用者人数	5名	男性	1名	女性	4名
要介護1	0名	要介護2	0名		
要介護3	2名	要介護4	3名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.4 歳	最低	80 歳	最高	93 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	三愛記念そが病院、都賀デンタルクリニック
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

1. 定員8名、1ユニットの小規模ホームであるため、利用者に家庭的な温かさのサービスを提供できます。特に食事は、食材の調達を業者に委託するのではなく、職員が利用者の好みに配慮しながら家庭料理の献立を作り、食材の買出しに出かけて食事を用意しています。又、家族の方に試食の機会が与えられ、利用者と一緒に食事を共に楽しんでいます。
2. 閑静な住宅街に立地しており、ホームの佇まいは気軽に立ち寄りやすさを感じさせます。家族の方の来園頻度も高く、地域の住民が犬の散歩の際に必ずといって良いほどホームに立ち寄ってくれるので、犬との触れ合いを通して利用者は癒される、と同時に地元との小さな交流の輪が作られています。
3. 周辺は高い建物や大きな建造物がなく、車の往来も少なく安全で日当たりのよい散歩地域です。

## 【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(関連項目:外部4)
	1. 理念の明文化と掲示 2. 利用案内時の説明文書及び契約書に権利義務の明示 3. . 町内会への加入やホーム便りの発行 4. 職員と利用者が食事を共にすること等 10の改善課題が挙げられていますが、一部理解しにくいものが含まれているものの、大半は改善に至っていません。然しながらそれら以外の小さな改善課題はほとんど改善されています。
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)
	運営者、職員は自己評価の意義を理解してこれに取り組むと共に、外部評価と併せて改善に活かすことが大切であると認識しています。今回の外部評価で示した改善課題をみんなで話し合い、優先順位と目標期限を定めて改善に取り組むことが望まれます。
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)
	ホームは運営推進会議を未だ設置していませんが、本年度内に出来るだけ早い時期に設置することを考えています。その為には何よりも運営推進会議の目的や理念を明確にし、推進会議の核となる家族会を立ち上げると共に、自治会の加入や行政組織の協力を引き出し、構成メンバーを組織化していくことが望まれます。
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)
	利用者の家族数が5と少なく、しかも家族の来園頻度が月1回以上の多きですから、ホームは都度、家族の意見等を聞いています。家族アンケート調査(回答者割合:5人中4人)によると、4家族とも「職員は意見等をよく聞いてくれる」という結果に示される通り、このことが裏付けられています。然しながら、それでもやはり家族が意見等を外部者へ忌憚なく表すには運営推進会議の設置が望まれます。
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)
	自治会に加入していないこともあって、地域の活動には取り組んでいません。地元の人が犬の散歩時に立ち寄ったり、ホームの行事のときにボランティアの方が来園される程度です。まず自治会に加入し、ホームの行事案内やホーム便りなどを自治会に回覧してもらったか、地域の行事に参加可能な利用者を外出支援したりして地域との交流の輪を広げていくことが望まれます。

## 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)
<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	経営理念の筆頭に開設当初の「小規模で家庭的な環境を目指す」という理念が掲げられていますが、ここで求められているホーム独自の「地域密着型のサービス理念」は作られていません。	○	運営者、管理者、職員全員で話し合っ、「地域の中で暮らし続けることを支えていくサービス理念」を作り上げることが望まれます。
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	管理者、職員はこれまでの経営理念を理解し、共有して、日々の介護の実践に反映するよう取り組んで来ていますが、この新しい理念が未だ作られていませんので実践していません。	○	今後作り上げた理念をみんなで理解、共有し、日々の介護に反映させていくことが期待されます。
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	地域活動に取り組んでいません。	○	まず、自治会に加入し、その行事等に可能な限り参加して、地元の人たちと交流していくことが望まれます。
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	過去の自己評価及び外部評価に基づいて具体的な改善に取り組んできていますが、改善の達成度は十分ではありません。	○	運営者、管理者、職員が一丸となって求められた改善課題を話し合い、その優先順位を決め、かつ目標期限を定めて改善に取り組むことが望まれます。
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	運営推進会議は未だ設置されていません。	○	まず何よりも、家族会を立ち上げ、家族会とホームが中心となって自治会や行政組織の関係者の協力を得て運営推進会議を設置すること、そこで利用者の現状、認知症への理解、介護者の悩み等々を取り上げて話し合い、そこでの意見をホームの運営に活かすことが期待されます。

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)
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	自らが所属する、市内のグループホーム連絡会の場で、高齢施設課等の担当者を招いて意見等を交換しています。	○	介護相談員制度の導入について介護保険課とコンタクトし、導入の検討をすることが期待されます。
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	家族が月1回以上来園されるので、都度、利用者本人の暮らしぶりや健康状態等について家族へ近況報告をしています。又、その時金銭出納の内容も伝えていきます。		
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	家族の来園時には、声かけをして意見等を聞くようにしていますが、未だ家族が外部者へ意見等を忌憚なく表せる機会を作っていません。	○	近々、運営推進会議を組織化し、開催にこぎつけ、本会議の理念や目的を明示してみんなで討議して理解と共有を深めつつ、徐々に家族が意見等をオープンに言えるような雰囲気作りをすることが望まれます。
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	離職を最小限に抑えようと努力していますが、きわめて困難な状況にあります。離職がある場合は、利用者へ極力ダメージが少なくなるように工夫しています。		
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	限られた職員のシフト上、主任職員を代表で研修に参加させ、その後、他の職員に研修内容を報告させていきます。	○	職員がそれぞれのレベルにあった研修が受けられるような組織体制の確立が望まれます。
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	市のグループホームに所属し、年2回同業者と交流して意見交換をしたり、勉強会を開いています。		

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)
<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、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	場の雰囲気に馴染む為、日中より過ごすことを心がけています。職員による声かけで歌を歌ったり、談笑、ゲームやレクレーションを楽しむ雰囲気作りが見られます。利用者は、13時～15時の間居室での昼寝を励行しています。		
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	料理の好きな方から味付けや盛り付けの意見を聞いては、料理に反映、生かしています。雑巾を縫ったり、掃除をこまめに行う中で職員との信頼関係が構築され、より安心感が生まれています。		
<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	家族の面会が活発であることから、職員による利用者の思いを柔軟に引き出しています。傾聴、受容に努めて、利用者1人ひとりのニーズに沿える努力がされています。家庭的雰囲気の場作りに、家族に試食の機会が提供されています。		
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、家族、ケアマネ、職員が中心となって担当者会議が開催され、本人の意向を尊重した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	状態の変化が生じた場合には、随時見直しをし、月一回のモニタリングが行われています。		

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>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	月一回レストランでの外食(回転寿司、焼肉等)支援が提供されています。通院介助、外泊支援や買い物、散歩等柔軟な支援が行われています。		
<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	入居時に医療機関への説明を行い、家族との確認が取られています。提携病院へ月一回の受診、かかりつけ医の受診、訪問歯科診療など受診体制が整っています。		
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	現段階で事例はありませんが、利用者1人ひとりの体調の変化を早期に発見し、かかりつけ医、家族間との話し合いを設けている。ホームの基本方針は看護師が確保されていないのでホームでのターミナルを迎えないように事前に対処する方針です。		
<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	利用者の羞恥心への配慮がなされ、個人の尊厳を重んじています。例えば、失禁のとき、身体にそっと触れることなどして、周囲に分からないような配慮をしています。記録等においてもプライバシーを損ねるような記録はありません。		
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	利用者個々人の生活リズムを尊重しながら、個人のニーズに合わせて対処しています。買い物外出は、職員1人が付き、車でスーパーへの買い物支援が行われ、利用者のニーズに対処しています。居室で過ごすことが殆どなく下膳の手伝い、テーブル拭きの手伝いを職員と一緒に希望に沿って支援しています。		

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	利用者個々の能力を見極めながら、職員と共に食事の準備や後片付けへのさりげない支援が行われています。職員は調理好きな方からの刻み方、味付け、盛り付け等適切なアドバイスを受けながら和やかなムード、雰囲気の中での食事作りを楽しんでいます。		
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	基本的に曜日は決まっていますが、原則週2回～3回の入浴が実施されています。入浴は、10時から昼食前まで十分な時間をかけて実施されています。冬2回、夏3回に分けてありますが、楽しみ方に十分対応しています。		
<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	利用者個々の能力を把握した支援が見受けられます。個々の能力として野菜刻みやゴマを播る等の役割分担でモチベーションを高めています。また食事を囲み、喜びを味わい、張りのある生活を送っています。		
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	利用者の楽しみにはほぼ毎日の外出支援があります。外出時は希望者の状態をみて散歩や買い物に出かけています。月一回の外出には焼肉などを選び、馴染みのお店への外出支援が図られています。		
<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	基本的に玄関、居室は施錠がされていません。夜勤者が勤務に入り、職員交替後に施錠が速やかに行われています。近くの交番には防犯パトロールの協力依頼がされており、パトカーによる定期的な見回りが行われています。		
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	災害時の消防訓練や自主避難訓練を未だ実施しておりません。	○	年1回消防訓練を実施し、緊急連絡を含む職員の役割分担や避難経路の明確化と図表化などに取り組むことが期待されます。

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	生活リハビリ支援後は、コーヒー、お茶、紅茶等が準備され、個々にふるまわれています。13時～15時にかけて全員、昼寝が実施され、その間を除いては個人ファイルのチェックシートに毎回の食事摂取量、水分摂取量が記録されています。		
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	共用の空間は全体として明るく自然光が差し込んでおります。居間には大きな時計、カレンダー等が壁にかけられています。利用者は食卓テーブルで時にテレビを見たり、昔の歌を口ずさんだりと、悠々と過ごしています。		
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	居室には使い慣れたダンスや衣装ケース、、安楽椅子等が持ち込まれています。また、壁にはクリスマスリース、ジグソウパズルの富士山の絵入り額等が飾られています。		