

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

I. 理念に基づく運営	項目数	<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	1290200029
法人名	医療法人社団 千葉医心会
事業所名	グループホーム よされ
訪問調査日	平成 19年 12月 4日
評価確定日	平成 19年 12月 30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

作成日 平成 20年 1月 5日

【評価実施概要】

事業所番号	1290200029		
法人名	医療法人社団 千葉医心会		
事業所名	グループホーム よされ		
所在地 (電話番号)	〒262-0003 千葉市花見川区宇那谷町 123-13 (電話) 043-298-0430		
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	〒263-0012 千葉市稲毛区萩台町 696-132		
訪問調査日	平成19年12月4日	評価確定日	平成19年12月30日

【情報提供票より】(19年 11月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 6 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 4 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 5.5	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り	
	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)	50,000 円	その他の経費(月額)	16,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	300,000円	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 円
	または1日当たり		1,000 円

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	17 名	男性 5 名	女性 12 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢 平均	79 歳	最低	58 歳
		最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	千葉ニュータウンクリニック・勝田台病院・古谷内科・勝田台フルヤ歯科
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成18年6月に千葉市郊外に開設された南向きの当世風のスマートなホームで、室内は明るく日当たりもよく、窓からの周囲の畑風景や新築の立派な家並みは、ホームの落ち着きを感じます。このホームの特徴は、理念にも掲げています「明るく家庭的な雰囲気を目指す」ことで、実際職員は明るく、アンケートでも「家庭的で明るく安心してお任せできます」との声が多数寄せられており、「色々な施設を経験して来ましたが、ここが一番良い」と絶賛している家族もいます。又、医療法人ですので、認知症担当の医師がおり、利用者に合わせた医療対応がいつでもできることが、強みです。

【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)
	今回初めての評価です。
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)
	運営開始から1年5ヶ月を経て、非常に順調に軌道に乗っています。様々な視点から現状を評価し、確認し、職員と理念の共有をしながら運営の改善に繋げていこうとしています。
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)
	運営推進会議の重要性を理解し、10月に1回開催しています。自治会長・民生委員・利用者・家族・職員・協力機関・法人代表を招き、会議の目的・グループホームの説明・サービスの提供状況をお話し、サービスの向上に向け質疑応答しています。今後は、話し合いの中に外部評価への取り組み状況やサービスの課題等を取り入れ、サービスの向上に努めることを望みます。
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)
	家族への報告・連絡は、利用者の健康状況はケアプランを作成し手渡し・郵送し、生活状況は個々人の状況に応じて電話又は面会で家族に報告しています。意見・不満の汲み上げは、その都度行っており、サービスの改善に繋がっています。苦情機関・窓口を掲示し、家族との意思疎通をより良くしようとしています。
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)
	地域の夏祭りに参加したり、町内会に入会し敬老会に参加したり、民生委員や自治会長に相談し地域との交流を深めるよう努力されています。今後は、散歩時に挨拶したり、積極的にホームを開放したり、地元の行事に参加・貢献して、より地域に根ざす活動を拡げることが期待します。

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	「明るく家庭的な雰囲気を目指す」を理念に掲げています。		
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	理念は各階に掲げ、打合せの度に職員が共有するように努めています。実際、ホーム全体が家庭的な雰囲気に既に包まれています。		
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	地域の夏祭りや、町内会に入会し敬老会に参加したり、民生委員や自治会長に相談し地域との交流を深めるよう努力されています。	○	日頃の散歩時に挨拶したり、年1回地域の方にホームを開放し招待したり、地元の行事には積極的に参加・貢献(草取り・清掃など)したりして、地域に更に着実に根ざす事を期待します。
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	自己評価や外部評価の意義を理解し、大いに活用し、日々の業務に役立てるように努めています。又自己評価を通して職員の理念の共有ができていたり日頃実施しているサービスの確認がされています。		
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	運営推進会議の重要性を理解し、10月に自治会長・民生委員・利用者・家族・職員・協力機関・法人代表が集まり、会議の目的・グループホームの説明・サービスの提供状況等をお話し、質疑応答しています。	○	今後は、行政関係者(市職員・包括支援センター関係者)にも声をかけ、関係者が忙しいと思われそうですが、当面年数回位を開催目標に努力することを希望します。そして、話し合いの事項に外部評価への取り組み状況やサービスの課題等を取り入れ、サービスの向上に努めることを望みます。
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者や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	千葉市のグループホーム連絡会に加盟し、研修内容で参加や参加者を決め、市の担当者との話し合い・交流に努めています。		
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	健康状態については、ケアプランを作成し面会時に家族に手渡したり郵送し、生活状況については、個々人の状況に応じて電話又は面会で家族に報告しています。	○	家族へ利用者の暮らしぶりを定期的に連絡するため、お便りを月1回、請求書と一緒に届けたり、年数回位新聞を発行し、職員の異動や季節毎の行事の状況等を掲載するなどの検討を希望します。
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	日頃家族の面会時に意見・不満を聞くようにし、苦情申し立て機関を掲示しています。又運営推進会議で利用者や家族の意見を聞くように努めています。	○	面会に来る家族は限られますし、面と向かって言い難い事項もありますので、運営推進会議の家族参加者を増やしてご意見・要望を聞いたり、年1回家族アンケート調査を実施し、皆様のご意見・要望を組み入れ運営に役立てることを望みます。

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	利用者へのダメージを最小限にするよう、利用者事前に話したり、交代時には暫くの間ベテランの職員と組んで挨拶周りや業務をするようにしています。		
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	毎月担当を決めて学習会をしたり、千葉市の研修がある場合には、テーマを選んで職員が参加できるようにしています。その際の交通費・受講料・日当はホーム負担です。又、入所したばかりの新人には、新人マニュアルを準備しており、暫くはベテランと組んでサービス業務をするようにしています。		
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	月に2回、職員は千葉市のグループホーム連絡会に参加したり、仲間グループの他のホームとの交流を行い、サービスの向上に努めています。		
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	利用者本人に必ず見学に来て頂き、色々話し合い納得して頂いた上でサービス開始しています。家族には入所前に2～3回来所して頂き家族の希望や利用者の情報をしっかり把握します。入所後は家族と相談しながら徐々になじめるように努めています。		
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	利用者がやりたいことを自由にやっています。一緒にギョーザを作ったり、おやつを作ったりすると、職員が教えてもらうことが多いです。おしほり出したりお茶を入れるのは自分の役割と思っている人もいますし、洗濯干し、たたみも率先してやる人もいます。		
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	センター方式を取り入れて、一人ひとりの思いや希望・意向の把握に努めています。3ヶ月に1回は担当者会議を行い、サービス計画を作成しています。		
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	センター方式を元に申し送り・ケースカンファレンスで取り上げ、月1回のケース会議で介護計画を作成します。		
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	3ヶ月ごとに介護計画の見直しを行っていますが、その前に体調の変化が起こった場合(例えば床ずれ、昼夜逆転等)は申し送り・ケースカンファレンス→介護計画の見直しを行っています。		

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	協力医療機関の医師による週1回の診察があり、認知症の利用者に良いということで、音楽指導が行われています。また歯科・眼科等専門医受診の際は職員が付き添います。	
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	入所時から、協力医療機関の医師による診察を受けることとなりますが、専門の他科受診は、利用者の希望により職員が付き添い支援しています。	
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	現在、重度化や終末期のあり方について事業所として出来ること出来ないことの見極めに努め、準備の段階です。	○ 重度化した場合や終末期をどう過ごすかは利用者や家族にとって一番気になることだと思います。協力医療機関の医師との連携がしっかり出来ていますし、職員の中でも協力してやっていこうとの方向性が見えてきているようなので、早期に、関係者全員で話し合いが出来るような方針を立てられ、それを共有できるようなチームでの支援を期待します
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	職員は接遇研修を受けています。利用者の誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応はしていません。入浴時は着替えの場が見えないように衝立を立て、トイレは排泄音が聞こえないような配慮をしています。	
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	利用者のペースに合わせた支援が出来るように努めています。必ず最初に利用者の気持ちを聞き、利用者本位でゆったりとあせらずに支援しています。	
(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	自由献立の日を週1～2回設けています。店が遠いこともあり買い物は職員が行いますが、調理の下ごしらえや後片付けを一緒にしています。自分が好きなこと・出来ることを進んでやる方が多く、ゆずの差し入れがあると美味しい白菜づけを作ってくれる利用者も居ます。	
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	風呂は毎日沸かし、3日に1回は入れるようにしています。1日中いつでも入っていいようにしてあるので、急なお出かけの前に入る人、草むしりの後に入る人、散歩で汗かいたからと入る人等、利用者は自由に入浴を楽しんでいます。	

(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	毎日クリアできる簡単な個人目標を職員と一緒に立ててもらい日々支援を行っています。毎食後の茶碗ふき、洗濯たたみ、部屋の掃除などの役割を楽しんでやっている人、職員と一緒に廊下の歩行、足や手の運動を楽しんでいる人等がいます。また皆では月々の歌を決め週2~3回歌って楽しんでいます。	
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	年間の行事計画書にそって月1回はドライブや外食に出かけています。日常的には一人ひとりの希望や状態に合わせて支援しています。散歩したい人には付き添って行きますが、一人で散歩できるようになった人もいます。散歩に誘っても、寒い・足が痛いといって出かけない人にどう対応するかが課題として残っています。	
(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	各ユニットの玄関には鍵をかけていませんが、安全面を考慮して共用玄関は自動ドアですが簡単には開かないような仕組みにしています。	
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	消防訓練(通報)を年1回、部分訓練を町内会の消防訓練に参加・実施しています。又、緊急連絡網・緊急時の対応手順・避難経路の明示・非常階段の設置・消防署への直通電話の設置・災害時の備蓄等準備し、火災や災害時の対策を講じています。	○ 今後はホーム自ら消防署を呼び、地域の方に声をかけ、消防訓練を実施し、AEDの操作方法の講習会等を開催する事を望みます。ホームにAEDの常備と操作方法の熟知を地域の方々に知って頂く事により、皆さんの理解と協力を促すことを期待します。
(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	利用者の状態に変化のあったときはすぐに食事量・水分量のチェックを開始し、水分は一日1,000ccの摂取を目標にしています。	
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	季節毎に花を生け、共有のリビングには季節毎の行事の飾りつけをし、行事の利用者の写真、習字、月の歌の歌詞等を壁に貼り非常に居心地が良いように配慮されています。又、日当たりの良い共有リビングの畳敷きには、のどかに日向ぼっこしながら談笑している風景は、家庭的な雰囲気を感じます。	
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時に家族に説明し、利用者が使い慣れた馴染みの物を持ち込むように配慮しています。実際、仏壇・小机・小箆箱・飾り・人形・湯飲み・茶碗・お箸等を利用者は持ち込み、従来の家にある家庭的な雰囲気です。又、赤ちゃん人形がありましたのは印象的です。	