

1. 調査報告概要表

作成日平成 20年 3月 31日

[評価実施概要]

事業所番号	1272201193
法人名	社会福祉法人 敬愛会
事業所名	グループホーム ハートかしわ
所在地	千葉県柏市高田1032-1 (電 話) 04-7142-8800
評価機関名	株式会社 日本ビジネスシステム
所在地	千葉県市川市富浜3-8-8
訪問調査日	2008/3/27

[情報提供票より] (20年 2月 17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 2月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	9 人	常勤 8人, 非常勤 1人, 常勤換算 3.65人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り
	3 階建ての 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)	65,000 円	その他の経費 (月額)	25,000 円
敷 金	有 (円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食 円 夕食 円	昼食 円 おやつ 円	
	または1日当たり 2,000円		

(4) 利用者の概要 (2月17日現在)

利用者人数	6 名	男性	3 名	女性	3 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 85.6 歳	最低 72 歳	最高 99 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団誠高会 おおたかの森病院
---------	--------------------

株式会社 日本ビジネスシステム

[外部評価で確認されたこの事業所の特徴]

緑が豊かで静かな環境の中に「グループホームハートかしわ」がある。敷地が広く、駐車場も十分に確保されている。敷地内に犬が飼われ、入居者の癒しとなっている。施設内は全面バリアフリーとなっており、浴室に床暖房が設置されている等、入居者の安全面や利便性に配慮されている。特別養護老人ホームとデイサービスが併設されており、レクリエーションや行事が合同で行われ入居者の楽しみを支援している。併設施設の看護師や栄養士にいつでも相談を行える状態にあり、健康管理や栄養管理が適切に行われている。また、定期的な歯科往診が行われ、必要に応じた医師の往診が実施されており、医療体制の充実が図られている。職員は「助け合い精神」を意識し、入居者の尊厳を尊重した上で人対人の対等な関係作りがなされている。入居者と職員が支えあい生活する関係が築かれており、暖かくアットホームで笑顔の絶えない施設となっている。

[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) 前回の評価において指摘された項目においては、運営推進会議にて検討を行い、適切な改善を図っている。 今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4) 今回の自己評価において、一部の項目は職員と相談しながら管理者が作成を行った。外部評価の結果については、運営推進会議の議題にし、周知すると共に、検討の上改善を行っている。
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) 入居者・家族・地域包括支援センター職員、介護相談員、柏市老連クラブ・施設職員を構成員として、2～3ヶ月に1回、運営推進会議の開催を行っている。会議においては、活動や行事予定を報告したり、地域交流やボランティア受け入れについての相談を行い、サービスの質の向上に努めている。また、会議にて意見交換や反省会を行い、外部からの意見をもとにサービスにおける気付きを大切にしている。
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) 意見や苦情等は、家族の面会時に確認を行っている。現在まで苦情は挙がっていないが、意見や要望に対しては職員間で検討し、適切な対応に努めている。
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) 散歩の時に近隣住民とは挨拶をする関係作りを築いている。施設見学や説明会を実施し、地域の老人会を招待している。施設の行事に近隣住民や地域の小学生を招待していると共に、自治会の行事にも参加をしている。また、日頃からボランティアの来訪があり、地域交流を積極的に行っている。

2. 調査報告書

( 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)
1. 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	地域社会に根ざした施設として地域と共生する、入居者が安心できる生活、生命を最大限に保証する、敬愛を持って接遇する、ニーズに即応するを主眼とした法人の理念を掲げていると共に、事業所独自の理念を毎年作成している。		
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	理念を玄関に掲示し、周知をしている。また、日々のサービスにおいて、口頭や申し送りの際に理念の確認を行い、理念に基づいたサービスの提供に努めている。		
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	散歩の時に近隣住民とは挨拶をする関係作りを築いている。施設見学や説明会を実施し、地域の老人会を招待している。施設の行事に近隣住民や地域の小学生を招待していると共に、自治会の行事にも参加をしている。また、日頃からボランティアの来訪があり、地域交流を積極的に行っている。		
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	今回の自己評価において、一部の項目は職員と相談しながら管理者が作成を行った。外部評価の結果については、運営推進会議の議題にし、周知をすると共に、検討の上改善を行っている。	○	自己評価票の作成において、今回は一部のみ職員と相談し行っているが、全項目を職員全員で検討を行うことで、外部評価の意義や理解をより高めて頂く事を望みます。
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	入居者・家族・地域包括支援センター職員、介護相談員、柏市老連クラブ・施設職員を構成員として、2～3ヶ月に1回、運営推進会議の開催を行っている。会議においては、活動や行事予定を報告したり、地域交流やボランティア受け入れについての相談を行い、サービスの質の向上に努めている。また、会議にて意見交換や反省会を行い、外部からの意見をもとにサービスにおける気付きを大切にしている。		

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	月に1回、市から派遣された介護相員が来訪し、入居者や職員の相談に乗っている。また、柏市高齢者支援課と連携を取り、業務における相談をし、サービスの質の向上に努めている。		
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	家族には、面会時や手紙にて入居者の日々の生活状況等を報告していると共に、行事の案内を配布し、参加を呼びかけている。また、生活状況に変化があった場合や受診があった場合は随時、電話等で報告している。		
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	意見や苦情等は、家族の面会時に確認を行っている。現在まで苦情は挙がっていないが、意見や要望に対しては職員間で検討し、適切な対応に努めている。		
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	退職があった場合には、入居者に説明したり、お別れ会を企画・実施し了承を得ている。異動においては、併設施設からの異動になるので、すでに顔馴染みの関係ができています。入職の場合には、入居者と馴染める雰囲気作りに努め、入居者の安定した生活に配慮している。		
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	内部研修を月に1回行っており、積極的な参加を呼びかけている。日々のサービスの中でも指導を行い、介護技術の向上に努めている。外部研修においては、参加後に報告書を作成すると共に、資料の閲覧や報告会を通じて周知し、情報を共有している。		
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	柏市のグループホーム連絡会主催の勉強会や交流会に積極的に参加しており、情報や意見の交換を行い、介護技術の向上や困難事例の解決に役立てている。相互に見学をし合う関係を築いており、業務において優れた所を取り入れる等、サービスの質の向上に繋げている。また、合同行事も企画・実施しており、職員、入居者、家族同士の交流の機会も設けられている。		

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)
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	随時見学を受け付けており、施設の雰囲気や方針の理解した上での入居に努めている。入居後は、本人の気持ちや意向を把握する為に、会話をする機会を多く持ち、家族と相談しながら方針を決め、安心した生活を送れるよう支援している。		
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 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	希望や能力に応じて家事等の生活活動を共同で行っている。職員は「助け合い精神」を意識し、入居者の尊厳を尊重した上で人対人の対等な関係作りがなされている。また、入居者から教養や作法等を学び、共に支えあいながら生活する関係作りに努めている。		
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	面談を通じて家族から聴取した意向や本人の生活状況を事業所独自のアセスメントシートに記入している。また、本人からは口頭で意向を聞き、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 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	介護計画においては、職員全員から情報を集め、計画作成担当者が作成を行っている。また、面接時に作成したアセスメントシートから家族の意向等を汲み取り、意向や希望を反映させた介護計画の作成に努めている。		
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	6ヶ月に1回介護計画の見直しを行っていると共に、生活状況に変化があった場合や必要と判断された場合には、随時見直しを行っている。見直しにおいては、職員全員で、入居者の経過や状況の意見を出し合い、計画作成担当者が作成を行っている。また、家族からの意見・要望を反映させた介護計画の作成に取り組んでいる。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	併設の特別養護老人ホームに月に5回出張理美容が実施されており、希望に応じた整容がなされている。また、行事においても併設施設と合同で行っており、ボランティアの来訪も含め、地域との交流の場を広げている。入居者の入院時には、お見舞いに行き、医師と情報交換をしながらできるだけ早い退院を支援している。他にも、入居者の希望に応じた買い物等の外出に対応している。		
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					
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し、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	協力病院以外にも、希望の掛かりつけ医への受診が可能となっており、希望により職員が通院を支援している。必要により医師による往診を受けることが可能となっていると共に、併設施設の看護師に随時相談を行える体制ができており、入居者の健康管理が適切に行われている。また、定期的に歯科医師による往診が実施されており、口腔ケアや歯科治療がなされている。受診等があった際は家族に随時報告をしている。		
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	終末期においては、方針等は明文化していないが、家族と相談し、意向を把握すると共に、医師と連携を取りながら施設として出来る限りの支援を行っている。今後、終末期における体制を見直し、さらに入居者や家族の意向に沿った終末期の支援を目指している。		
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	個人情報においては、事務所に管理し、個人情報の保護に努めている。相手に合わせた声掛けやさりげない介助を意識した接遇マナーを教育していると共に、入浴、排泄におけるプライバシー保護の重要性を意識し、入居者の尊厳を尊重したサービスを心がけている。		
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し、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	日々の日課は定めておらず、本人のペースや希望に沿った生活を支援している。また、希望が言い出せない入居者に対しては、答えやすい質問をしたり、日々の会話の中から希望を汲み取っている。		

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)
(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	調理や準備、片付け等は希望により共同で行っている。食材においては、業者に依頼をし材料を配送してもらっている。また、行事に合わせてお弁当やケーキ、お節等を用意している。茶碗や湯のみ等は馴染みの食器を使っており、共用の食器については、有田焼を使用している。定期的に外食会を企画・実施し、入居者の食の楽しみを支援している。		
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	浴室は広く、床暖房が完備されている。入浴は毎日実施されており、希望により回数や時間等自由に入浴できるようになっている。体調により清拭を行い、入居者の清潔保持に努めている。入浴拒否に関しては、声掛け等を工夫し、無理のない入浴を支援を行っている。		
(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 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	希望や能力に応じて家事等の生活活動を共同で行っている。ガーデニングや英会話等の趣味活動を支援している。また、併設施設のレクリエーション活動や合同行事に参加し毎日の楽しみを支援している。定期的に行事を企画・実施し、家族を交え入居者の生き生きとした生活を支援している。		
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	希望に応じて散歩や買い物等の外出を支援している。定期的に外出会を企画・実施しており、戸外での楽しみを支援している。		
(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 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	玄関はオートロックとなっているが、入居者は開け方を知っている為、外への出入りは自由となっている。外に出た際は、状況に応じて見守り等で対応し、入居者の自由な生活を支援している。居室に鍵は設置されていないが、職員は入居者のプライバシーに配慮している。		
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	緊急時マニュアルや緊急連絡網を作成している。避難訓練・消防訓練を2ヶ月に1回、併設施設と合同で行っている。訓練の時は、職員、入居者、近隣住民も参加していると共に、夜間を想定した訓練等も行われている。また、併設施設にて備蓄や緊急持ち出し袋が用意され緊急・災害時への対策がなされている。		

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)
(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	併設施設の栄養士が栄養バランスを考えた献立を作成していると共に、能力に応じた食事提供がなされている。水分の摂取目標を1000～1500mlと定めており、食事・水分の摂取量を記録している。摂取量が不足している場合は、好みの物や摂取しやすい物に変更し、必要な栄養の確保に努めている。		
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	共有スペースには、入居者の作品や写真が掲示されている。リビングには、テーブルやソファが設置され自由にくつろげる環境となっている。また、エアコンや換気扇、加湿器にて適切な空調管理がなされている。トイレ・浴室は広く設計されており、十分な介助スペースが設けられている。中庭には畑があり、ボランティアと共同で野菜や花の栽培を行っている。		
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	入居者の希望により、馴染みの物を持ち込む事が可能であり、居心地よく生活できるよう配慮している。全居室にエアコンや換気扇が設置され適切な空調管理がなされていると共に、ナースコールも設置され安全面に配慮されている。入り口には写真入りの表札があり、入居者がわかりやすくなっている。		