

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	1270200551
法人名	有限会社ユタカ
事業所名	グループホーム花梨の郷
訪問調査日	平成 20年 4月 22日
評価確定日	平成 20年 5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せん。  
 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	1270200551
法人名	有限会社ユタカ
事業所名	グループホーム花梨の郷
所在地 (電話番号)	〒262-0012 千葉県花見川区千種町111-1 (電話) 043-250-1500

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	〒113-0021 東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成20年4月22日	評価確定日	5月25日

## 【情報提供票より】(20年3月17日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 3月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17人	常勤 13 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 14	

## (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	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)	50,000 円	その他の経費(月額)	実費精算
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(350000円)	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
	または1日当たり 1764 円		

## (4) 利用者の概要( 3月 17日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.6 歳	最低	75 歳	最高	98 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	平山病院 ちぐさ診療所
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街にあり、玄関周りには色とりどりの花が植えられ、明るい雰囲気があります。すぐ近くの自家菜園で入居者と共に作った旬の野菜を新鮮な食材として使われています。野菜が多く収穫できた時は近くの方に分けたり、近隣のグループホームに持っていき、情報交換を行っています。花梨の郷ではアクティビティが盛んで、パン教室やそば打ちを行ったり、外食会も盛んです。また、カラオケを楽しんでいます。更に旅行に行きたい希望者には、企画段階から共に日程コースを考え、職員の方が複数付き添い一泊で楽しみの機会を提供し個別対応がなされています。

## 【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)
	前回評価での主な改善課題は①職員に対する研修に関しては、外部研修までは行われていませんが、近隣のグループホームとの連携から学びを得るなどの前向きな取り組みが、なされています。②消防署立会いでの訓練はまだですが、2階外階段にスロープを取り付け、避難の時に怖くないように利用者に車椅子を使い降りる練習を行っています。
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)
	今回は、管理者2名と運営者で自己評価に取り組んでいます。
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)
	運営推進会議はまだ行われていません。役所の方や民生委員、自治会の会長などに声かけはしていますが、お忙しい方が多く実現していません。秋祭りに沿道で応援をするなど地域との交流が行われ、昨年よりも積極的に取り組んでいます。
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)
	家族への報告は、個別対応で日常の出来事や健康状態までを詳細に連絡し、大きい字を使い読みやすい配慮をしています。また面会時に家族との連携に努め、家族アンケートでは、感謝の声が多く寄せられていました。
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)
	近隣の方と共に散歩をしたり、月一回のパン教室には地域の方も参加するなどの交流が行われています。また行事に幼稚園児を呼んだのがきっかけとなり、卒園してからもホームの前を通り通学するなどの世代間交流もなされています。

## 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	花梨の里として「地域の中で暮らし続けることを大切に」のホームの理念を掲げています。		
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	ホームの理念は施設内に目につきやすく掲示されており、朝礼・夕礼の機会に復唱されて、職員への理解浸透が図られています。また、理念実践に向けては、運営上の方針や目的等に具体化して取り組んでいます。		
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	地域の秋祭り等祭事や自治会主催の恒例行事に参加して、自治会など地元の人々と交流を深めるよう努めています。幼稚園児を施設行事に招いた事がきっかけで、卒業後も通学途中のホームの利用者に声がけするなど交流があります。	○	今後は、年1回近隣の方々にホームや菜園・花壇等を開放して行事を催し、ご招待するなど、ホーム側からの積極的な行事として計画し地域の人たちに働きかけ、地域に密着した交流を深める活動を活発化することが望まれます。
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	自己評価や外部評価での改善点を会議の場で話し合い、日々の業務に役立てるように努めています。		
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	管理者は運営推進会議の必要性は感じていますが、取り組みは進んでいません。運営推進会議メンバーの就任を関係者に依頼していますが、未だ体制は整っていません。	○	この会議の重要性に鑑み可及的速やかに発足させ、会議での話し合い事項に、外部評価への取り組み状況、サービスの課題や地域に密着したグループホームとなるよう、メンバーの理解と協力を求め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	行政より派遣される介護相談員の写真・氏名がホームに掲示されており、職員・利用者等に馴染みの方です。月1回の訪問の機会には、利用者全員に声がけしその本心を傾聴してもらい相談に応じてもらっており、好評です。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	「〇〇様の今月の御様子」と題したホームからの報告は、写真入りで文字は大きく内容も判りやすく数頁にわたり、暮らしぶりや健康状態等が記載されており、ホーム職員からの心こもった手紙として家族等に届けられています。また、日常的には、特に健康状態や服薬・帰宅時食事など変化があった際は、家族等と随時電話連絡をしています。		
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	面会に見えた家族にとっては、ホームでの利用者の心身の状態の変化に敏感で心配は尽きず、その気持ちに配慮して職員は家族の方が気さくに話し込むことができ、つい住み家として終末期も安心していただけるよう、何でも相談できる雰囲気づくりにも努め、ホームに対する信頼を得るよう努めています。	○	家族等にとっては面と向かって言いにくいこともありますので、運営推進会議で家族参加者のご意見・要望を聞いたり、年1回は家族アンケート調査を実施して、運営に役立てる事が望まれます。
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	その人(利用者)にとってその人(介護担当者)しか出来ないケア体制は採らないとのホームの方針があります。介護の専門職として、どの担当者も同じようにサービスを提供できるよう技量水準を保ち、そのための研修訓練をし、職員の異動等による利用者への悪影響を防いでいます。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	当ホームに就業して1年目から3年目の間の個別育成計画を中心とした研修計画を立てており、段階に応じて育成機会が設けられています。ただ、職員の離職が多く計画倒れの現状です。		
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	千葉市のグループホーム連絡会に加盟し、同業者との意見交換や研修に参加しています。また、近隣地区には数カ所グループホームがあり、菜園で収穫した野菜を差し入れたり、相互訪問を通じてサービスの質向上の研鑽をしています。		

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>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	見学は常時受け入れ、空き部屋があれば最長一週間まで体験入居ができます。入居前には本人や家族に来てもらい、職員との相談や他の利用者との交流に努めています。		
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	将棋の好きな利用者が職員と将棋をしたり、畑仕事が好きの方には一緒に畑仕事を行うなど共に過ごす関係作りに配慮しています。		
<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	利用者が一番心配していることの把握を、お風呂の時や散歩の時などにさりげなく聞くように心がけています。利用者の意向を把握し、持てる能力を引き出して、例えば歩ける利用者には更に歩けるような声かけをしています。		
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	入居時に本人や家族と話し合った入居前の生活をふまえて、更に入居後の職員や関係者との話し合いの元で、介護計画を作成しています。本人の課題を、短期目標は3ヶ月、長期目標は6ヶ月に設定し、定期的見直しと必要に応じての都度の見直しが行われています。		
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	利用者の課題は個別計画書に、例えば睡眠障害がある方は、昼間の活動を充実し、夜間は眠れるように作成しています。それでも解決できない場合は、医師との連携のもとに見直しをしています。		

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>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	他のデイサービスを利用する方法もありますが、当ホームでは例えば、近所の方が指導に来て書道の好きな利用者の方々に書道の間を提供しているのも支援に該当します。月に一度のパン教室や、不定期ですがそば打ちが行われ、利用者ニーズに応じています。		
<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	訪問看護は週に一回、3時間位来て貰い、嘱託医は月2回訪問し、看護師との連携の元、医療支援を行っています。訪問歯科は月一度、来ています。入所前からのかかりつけ医に診て貰いたい場合は、家族が通院介助を行っています。		
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	本人と家族がグループホームでの看取りを希望した場合は、実現する方向で取り組んでいます。診療所と訪問看護の連携のもと、重度化に向けて具体化してきている段階です。常時医療処置が必要な場合は、医療機関との連携のもとに進める方針を前向きに取り組んでいます。	○	家族アンケートでは、利用者が重度化した場合の不安の声が複数から有りました。更に、利用者や家族に対しての話し合いを深め、不安解消が望まれます。
<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	利用者の声かけには、特にプライバシーに配慮しています。例えば、食べこぼしをする方には「もう少し椅子を前に出しましょうか」とさりげない対応を心がけています。もう一度、職員の言葉かけを反省するために「申し送りノート」で、職員間で情報の共有化を図っています。		
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	利用者の生活ペースを尊重し、朝食のずらしを認めています。天気の良い日は散歩に出かける利用者とは別に、ホームに残りたい利用者には、職員と一緒にあや取りや、歌を歌ったり本人の希望に添った支援が行われています。		

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	畑でできた野菜を利用者と共に収穫し食材に使ったり、利用者は自分から進んで食後のお皿洗いをすることが定着していました。食事は話をしながら、ゆったりと楽しみながらの光景が見られました。		
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	入浴の回数は、毎日入る方や一日おきの方など、各自の要望に応じて対応しています。あまり何日も入らない方に対しては、入浴を勧めますが、無理強いはいしない様に努めています。清拭に替える場合もあります。		
<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	ボランティアの方に来て貰い、民謡演奏会が行われ、その時に利用者も一緒に「皿回し」を教わり行うなど、楽しみの機会を提供しています。また利用者が遠方の陶芸教室に出かけ製作した茶碗や湯のみの作品が玄関に展示されており、趣味を活かした張り合いのある支援がなされていることが窺えました。		
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	日々の散歩に始まり、外出支援は外食や買い物など、バラエティに富んでいます。特に個人的に旅行に行きたい利用者には、企画段階から職員と一緒に行き先等計画します。職員複数と出かけた楽しそうな写真の掲示が廊下に見られました。		
<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	夜間以外は施錠することなく、玄関の出入りにはチャイムが鳴り察知できるようにしています。玄関に入ると「おかえりなさい」の文字が目に入り、徘徊傾向にあった利用者が、外から帰り、この文字を見てホームに帰ってきた温もりが感じられ、安心された例もあります。		
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	昨年の外部評価の改善課題の指摘を受けて、2階の利用者が安全に避難できるように、全長スロープの避難路がこの度設置されました。車椅子での避難も可能で、避難練習を始めました。	○	消防署立ち会いでの火災初期消火・避難訓練・応急手当等の実地訓練の継続的な取り組みが求められます。この機会に地域防災の観点から、自治会や近隣住民など地域の人たちも交え協力を得られる関係づくりが望まれます。

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)
(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	食事の量や水分摂取は、一日の量をチェック表に記録しています。利用者の状況に応じてペーストや刻み、とろみをつけるなど、誤嚥防止に努めています。また居室に洗面台が備えつけられ、口腔ケアやうがいができる状況です。		
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	ユニット毎に木製の四畳半ほどの広さの共用ベランダがあり、椅子にくつろいで外気に触れ季節感を楽しめます。ホーム内の共用空間はいずれも清潔感や明るい雰囲気があります。また、四季折々の飾り付けや折り紙・行事写真等を飾り付けて楽しく暮らせるよう工夫しています。		
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	利用者の居室には、従前の自宅の同じく、使い慣れて親しんだ馴染みの品々(タンス、壁飾り、仏壇等)が持ち込まれ、また、洗面台・電話取り付け・ベランダでの植木など居心地良く過ごせるよう工夫されています。		