

# 1. 評価報告概要表

作成日 平成20年 6月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1175300225
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社
事業所名	愛の家グループホーム北本
所在地	〒364-0013 埼玉県北本市中丸4-118-2 (電話) 048-590-5600

評価機関名	社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 福祉サービス評価センター
所在地	〒330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ
訪問調査日	平成20年6月25日

【情報提供票より】(平成20年6月5日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年9月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	22 人	常勤 18人, 非常勤 4人, 常勤換算	15.1人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り 3階建ての1階～3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)	58,000 円	その他の経費(月額)	無	実費
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (300,000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900円				

### (4) 利用者の概要(平成20年6月5日現)

利用者人数	21 名	男性	10 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	61 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	埼玉県中央病院
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、JR駅から2km、大きな民家が立ち並ぶ一角にある3階建て3ユニットの施設で、開所して5年になる。内部は明るく健康的な作りで、各フロアはそれぞれに、利用者らが季節にあった装飾をほどこし、風情を楽しんでいる。壁には行事や外出時の写真が貼られ、利用者の顔つきは皆穏やかである。職員は、利用者の生活を支援するにあたって、常に細心の注意を払い、いろいろな角度から検討して、最善の支援となるよう工夫している。また、管理者は心の問題を重視し、職員に対し利用者への節度ある接し方を求めるとともに、介護用語の中で、記録にふさわしくない表現を禁止し、ユニットリーダーとチェックしている。外に向かつては、地域交流を広げようと委員会を立ち上げ、計画案の実施に向け既にスタートしている。近隣の同業者を納涼会に招くことなどもしており、これを機会に交流を広げ、情報交換等できれば、さらなるサービスの質の向上につながるものと期待されるホームである。

重点項目	<p>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)</p> <p>ADL低下に伴う設備面での対応は、該当者が退居されたりしたため、その必要はなくなった。手すりのことだったので、今後、同様のことで必要が生じた場合には、設置可能との回答を会社側から得ている。職員のストレス解消の問題については、会社として半年に1回の個人面談をすることになった。ホーム独自の広報紙作成については、今後徐々に手がけていきたい意向である。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>職員全員で自己評価票を書き、フロアごとにまとめた。外部評価を行う過程で振り返りを行うことにより、新たな発見や気づきがあり、改善策を話し合うよい機会となったと感じている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は2か月に1回開催されている。メンバーは、利用者の家族、市役所高齢介護課、地域包括支援センター、民生委員、自治会長で構成されている。会議では、状況報告、事故報告、避難訓練、行事予定について話し合われている。また、看取り時の記録も、ご家族の了承を得た上で載せられている。市職員からは、施設会場の利用案内や紹介を受けたり、場合により指導を受けたりしている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>面会時に直接相談があったり、運営推進会議で意見を求めるなどし、いただいた意見を受け対処している。また、苦情窓口を設けており、契約時、重要事項説明書の中で説明している。意見箱も設置しているが、意見が入っていたことはない。本部に直接電話をする例もあるが善処している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、夏祭りや運動会に参加したり、ゴミ拾い等の活動にも協力している。ホーム内で行われた納涼祭開催時には、前もって運営推進会議にかけたり、地区掲示板に掲示したところ、自治会長はじめ地域の方が100人以上参加してくれた。また、地域交流をさらに推し進めるために、新メンバーで委員会を再スタートさせている。小学校や保育園にも働きかけており、畑に植えたサツマイモと一緒に収穫したいと思っている。市の長寿学級に参加している方もおられる。</p>

## 2. 評価報告書

(  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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>. 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	「その人らしい生活の支援」、「心を込めた親切なサービス」、「地域とのふれあいを大切にする」という法人の運営理念を、グループホームの理念として掲げている。		法人理念だけでなく、地域の一員としてその人らしく暮らし続けることを支えるためのサービスを考えながら、事業所独自の理念をつくりあげていくことを期待したい。
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	毎朝1～3Fの早番職員が集まって、理念を唱和している。また、月1回の会議の時、唱和し、理念の意味を浸透させている。職員全員が理念に沿ったケアにあたるよう、管理者は毎日の実践の中で気づきを注意し、統一を図っている。		
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	自治会に加入し、夏祭りや運動会に参加したり、ゴミ拾い等にも協力している。また、地域交流委員会を立上げ、運営推進会議や地区掲示板を利用するなど地域との交流を広げる努力がなされており、ホーム内の納涼祭開催時には、自治会長はじめ100人以上の地域の方が参加してくれた。市の長寿学級に参加したり、小学校や保育園とも一緒に活動できるよう働きかけている。		
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	自己評価票は職員全員が書き、フロアごとにまとめている。外部評価には新たな発見があり、改善策を話し合うよい機会となっている。前回の評価で指摘されたストレス解消の問題については、会社として半年に1回、個人面談をするなど改善に取り組んでいる。		
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2か月に1回開かれ、利用者の家族、市役所高齢介護課、地域包括支援センター、民生委員、自治会長が出席している。会議では、状況報告、事故報告、避難訓練、行事予定の話し合いがなされ、看取り時の記録も、家族の了承を得て載せられている。市職員からは、施設会場の利用案内や紹介を受けたり、場合により指導を受けたりしている。		

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	高齢介護福祉課の担当者や地域包括支援センターの介護支援専門員の方とは、運営上の問題や利用者受入サービスについて常に情報交換を行い、解決を図っている。他地域の利用者でも、家族が介護体制を緊急に整えたい場合には、市同士の話し合いのもと、入居できる場合がある。		
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合わせた報告をしている	面会時や必要に応じて電話で随時報告している。その他、利用者の担当者とユニットリーダーが手紙に利用者の健康状態や暮らしぶりを書き、毎月の金銭管理報告と一緒に郵送している。少しずつ広報的なものも作っていきたい意向である。		
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	面会時に直接相談を受け対処している。苦情窓口を設けており、契約時、重点事項説明書の中で説明している。運営推進会議においても、求めに応じ意見を述べてくれる場合もある。意見箱を設けているが、入っていたことはない。本部に直接電話をする例もあるが善処している。		
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	異動の多い時期もあったが、昨年9月以降は定着している。フロア間の交流が少なかったことを改め、どの職員も適応できるよう、普段から休みの人が出た時等、職員を流動的に配置している。また、新しい職員が夜勤に入る場合には、2～3回は馴れた職員と一緒に入っている。		
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	日常の実践で気づいた時に、言葉遣いや相手の気持ちを大事にする心について助言している。新人研修が行われて以後は、研修会情報は掲示されるもの、一部職員を除いては自主性に任されており、現状では時間が取れない。会社としては、現在、ビデオや他の部所の見学等、研修体制を検討し、進めているところである。		現在会社が推し進めている研修教材が出来、職員全員が継続的にステップアップしていける体制づくりが築かれることを期待したい。
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	段階に応じて一部職員がグループホーム協議会の研修に参加している。納涼祭に近隣のグループホームを招待し、交流を深めている。		職員全員が近隣のグループホームとの交流を深め、更に発展させて広く情報を交換することにより、介護サービスの一層の質の向上につながることを期待したい。

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>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>利用者の家を訪問し、生活環境や家族関係、生活歴を把握する一方、見学を重ねた後、試しに1日過ごしてもらったりすることで、徐々に馴染めるように工夫している。入所後、帰宅願望の強い場合は家族に来てもらい、相談しながら対処方法を考えるようにしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>利用者は職員に対し子供や孫のように接する方もおり、戦争時の苦労話などをよくしてくれる。得意分野では職員の方が教わることも多く、共に支えあう関係を築いている。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>主に、本人との日々の会話の中から意向を把握することが多いが、意思疎通が困難な場合は、言動から汲み取りながら把握している。各フロアごとに、職員全員が利用者全員について知るための「その人を知る」という期間を設け、利用者情報における変更内容を常に最新のものに書き換えている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>幼少期や生活歴を把握した上で、本人、家族のニーズをもとに職員全員で収集した情報を取り入れて、その人らしい暮らしを支える介護計画を立てている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>計画通りに実施できたかどうか、毎日、全職員がケアプラン実施記録に ×評価をつけると共に、目標ごとに、週ベースで実施状況や効果、本人の様子を独自の様式で総括し、介護計画の見直しにつなげている。</p>		

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て、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	家族の状況に応じて、利用者の急変時の受診や通院介助を行っている。また、来訪した家族を駅まで見送る際の同伴、家が気になる方の帰宅支援、お墓参り、毎月の行事の実施等、多彩に支援している。		
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、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	医療連携体制をとっており、看護師が週2回出勤してバイタルチェックを行っている。看護師の出勤日に合わせて、希望者には月2回、会社提携の認知症に詳しい医師が往診にあたっている。また、訪問歯科医が週1回、口腔ケアや入れ歯の治療に訪れている。医療を全く受けてない方はいない。		
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	入居中に重度化し、病状的に医療機関での治療法がない場合の「医療体制指針」を会社として作成している。2回看取りに立ち会ったフロアでの経験から、最終的には家族の方針に従う形になるので、家族、医師、看護師、スタッフが充分な話し合いの末に、ホームで出来ること、出来ないことを明確化し、24時間の連携体制がとれる場合のみ、看取りを引き受ける意向である。		看護師が常在しているわけではないので、終末期の急変時に備え、介護職員だけに偏ることなく対応できるよう、今後も方針について話し合いを重ねることが望まれる。
. 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	個人情報を外部に漏らさないことは勿論、言葉遣いに注意し「親しみやすい」と「馴れ馴れしい」は違うということ、常日頃の実践の中で意識しながら、一人ひとりに対応している。また、「不穏」「徘徊」「暴言暴力」等の語句は記録にふさわしくない表現として、ユニットリーダー、ケアマネージャーがチェックしている。		
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、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	職員の都合ではなく、利用者のペースに合わせた生活づくりや、希望を表出しやすい関係づくりに努めている。また、生活の中で無理なくリハビリが出来るよう、個々の力に合わせた工夫をしている。		

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)
<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	フロアによっては、朝食前に誤嚥防止のための準備体操を行っている。個々の力を活かしながら利用者も職員と一緒に、配膳や下膳、食器拭き等を行っている。また、職員で食事委員会を作り、決まっている献立に一品不足こともある。		
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	フロアごとに任されており、基本的には、本人の希望に沿うようにしている。人数が多い時は翌日にずらしたり、職員の都合で入浴の時間帯や回数が決められることもあるが、条件が許せば、毎日の入浴も可能である。		
<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	生活歴を活かした針仕事やお琴を職員が教えてもらったりしている。散歩やドライブ、行事での外食や出前、洗濯物たたみ、配膳、下膳等、一人ひとりに合った役割をもって生活を送ることができるように支援している。		
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	大体はケアプランに基づいて行われているが、天候の良い日は、本人の希望により随時散歩に出たり、買い物に出かけたりしている。また、個別に家族が連れて外出する場合もある。		
<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	玄関の鍵は外部からの侵入等も含め、安全を最優先して施錠している。フロア玄関については、6月16日、消防署より、フロアでの火災発生時の広がりを防ぐため、防災上の理由から施錠しておくよう言い渡された。利用者が各フロアを自由に行き来できなくなるため、現在、1～3Fで今後どうするかを話し合い対策を検討中である。		
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	年2回、消防訓練を実施している。1回は消防署立会いのもと、もう1回は独自で行っている。救急救命の講習はすべての職員が受けている。運営推進会議で地域住民の応援をお願いしているが、一緒に訓練を行ったことはなく、市役所連絡会議でも「できることがあれば、力になります」と言われているが、具体化はしていない。また、実施終了証明記録に、反省事項を記載する欄は設けていない。		日ごろから地域の人々と連携を図って協力体制を築き、地域住民の参加、協力を得ながら訓練を実施することが望まれる。また、防災訓練後の書類様式として、遭遇した問題点や反省点を記入し、次につなげる記録として残せるものとなることを期待したい。

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	法人の栄養士により献立が作られ、約1,500kcalになっており、食事の形態は個人に合わせている。食事量は10段階法で記録しており、水分は起床時、毎食時、食間、入浴時に摂っている。特別に注意を要する方がいる場合には、ケース記録を別に作っている。		
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	どこも明るく健康的で、壁には利用者が折り紙で作った季節の花を飾ったり、行事や外出時のスナップ写真を貼るなど、各フロアで好みの雰囲気を醸し出している。食卓とは別に、自由にくつろげるよう、ゆったりした空間が用意されている。		
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	利用者は、それぞれ使い慣れた家具や趣味の品等を持ち込み、その人らしい落ち着ける部屋としている。中には、余分なものは置かずさっぱりとした部屋もあるが、殆どリビングで皆と一緒に過ごしており、部屋に戻るのには寝る時だけであるため、職員の支援を受けて穏やかに生活している。		