

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
合計	30

事業所番号	1276000112
法人名	有限会社桜ケアセンター
事業所名	グループホーム憩の家
訪問調査日	平成 20 年 11 月 13 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 6 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	1276000112
法人名	有限会社桜ヶアセンター
事業所名	グループホーム憩の家
所在地 (電話番号)	〒289-1305 千葉県山武市本須賀字塩浜3841-2 (電 話) 0475-84-4507

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11月13日	評価確定日	平成20年12月6日

【情報提供票より】(平成20年10月10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 11 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	14 人	常勤 2 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 8 人	

(2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造平屋 造り	
	1 階建ての	1 階 ~ 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食 400 円	昼食 450 円	
	夕食 500 円	おやつ 300 円	
	または1日当たり	1,650 円	

(4)利用者の概要(10月10日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.5 歳	最低 71 歳	最高 88 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	高橋医院、今井歯科医院、浅井病院、ゆりの木苑
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

九十九里本須賀海岸の極近くに位置し、浜辺に気軽に散歩に出られる程です。南側には芝生を敷いた広い庭にログハウスと野菜や花を育てられるコーナーもあり、周囲には緑が多く新鮮な空気にも恵まれて、穏やかにのんびりと過ごせる環境にあるホームです。建物の中も自然光がふんだんに取り入れられて居心地の良い空間となっています。三度の食事は調理専門の職員が中心になって作っているため美味しく、また、他の職員が利用者への支援に専念しやすくなっています。その結果、利用者と職員とが和やかに交流し、一緒になって普段の生活を営んでいる雰囲気が醸し出されています。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>「張り紙の整理」については不要なものは取り外されています。「普通食も高齢者に配慮したものには」、主に調理専門職員が気を配って個人に見合う調理を行っています。「トイレへの誘導は羞恥心に配慮して」についても意識の改善が図られています。「事故報告書(ヒヤリ・ハット)」も作成されるようになりました。このように、外部評価の結果をホーム運営の改善のために活用しています。</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>今回の自己評価は、比較的新しい職員が多いこともあり、主に法人代表と管理者が話し合っていました。従って、管理者は自己評価の意義をよく理解し、改善に向けて努力していますが、他の職員にまではその意義・重要性への理解が行き渡っていない可能性があります。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、家族、市の担当者、区長、民生委員の参加を得て2〜3ヶ月に1回開催し、ホームの運営状況等の報告の後、自由な話し合いの場として活用しています。そこで出された意見、例えば「月1回程度外食をしては」との意見を早速取り入れて実行に移したり、「ホームの日常の様子を具体的に地域の人に分かるようにしては」との意見に基づきパンフレットを作りなおしたりと、出される意見を真摯に受け止め、改善のために役立っています。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族からは特に苦情・不安等の話は殆どありませんが、来訪時に着物等利用者に関するごまごまとした依頼事項は結構あり、それら依頼事項については都度対応するようにしています。運営推進会議の場では出される意見は上記②のとおり早速対応し、改善に役立っています。ただ、利用者アンケートでは、誤解に基づくのではと思われる意見も若干あり、家族へのきめ細かな説明、普段のコミュニケーションの大切さが感じられます。</p>
重点項目	<p>④ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域との関係を重視して地域の自警消防団に加入しています。その他、地域で行われる各種芸能祭、近隣のグループホームと行う三味線・歌・踊りのなどの行事に参加したり、ホームで行う七夕祭りには家族の他に地域の方々の参加も得ています。近隣の住民たちとは、日常の散歩の時に親しく会話を交わしたり、自家栽培の野菜を届けてくれる方が居たりと、交流が進んでいます。</p>

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	「人は尊厳をもち、権利として生きる」との考えに基づき、具体的な独自の理念を作り上げていますが、地域の中で暮らし続けるという視点は入っていません。ただし、実際にはその必要性をよく認識しており、地域との交流・連携は進んでいます。	○	平成18年の省令改正でグループホームの基本方針は、「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」に改められ、地域との関係性が重視されるようになりました。これまでの理念に加えて、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容にすることが求められています。
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	現在の理念は、パンフレットに記載し、食堂にも掲げていますが、全ての職員が共有し、日々実践に取り組んでいるとまでは言えません。	○	以前は、毎朝の引き継ぎのミーティングの際に職員全員で理念を唱和していたが、いつしか立ち消えになったということです。新しい理念を作り上げ、その機会に職員が交代であるいは全員での唱和を復活するなど理念共有のため何らかの工夫が望まれます。
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	地域との関係を重視して地域の自警消防団に加入する他、地域で行われる各種芸能祭などの行事に参加したり、ホームで行う七夕祭りには地域の方々も参加しています。近隣の方とは、日常の散歩の時に会話を交わしたり、自家栽培の野菜を届けてくれる方が居たりと、交流が進んでいます。		
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	今回の自己評価は、比較的新しい職員が多いこともあり、主に法人代表と管理者が話し合っていました。従って、管理者は自己評価の意義をよく理解し、改善に向けて努力していますが、他の職員にまではその意義・重要性への理解が行き渡っていない可能性があります。	○	本外部評価の制度は、自己評価を職員全員で取り組むことで最大の効果をもたらすことができます。職員が自己評価の各項目について真剣に考えることにより、普段運営者・管理者が言っている意味・必要性を理解することになります。次回以降は全員参加による自己評価が望まれます。
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、家族、市の担当者、区長、民生委員の参加を得て2～3ヶ月に1回開催し、ホームの運営状況等の報告の後、自由な話し合いの場として活用しています。そこで出された意見を真剣に受け止め、サービスの質の向上・改善のために役立てています。		

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)
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	2～3ヶ月に1回開催している運営推進会議に市の担当者の出席を得ているほか、同業者の会であるグループホーム連絡会議でも親しく意見を交わす機会があり、サービスの質の向上に共に取り組む体制ができています。、		
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	健康状態や暮らしぶりなどは月一回定期的に個別の「お便り」で、何かある時は、その都度電話で家族に知らせています。また、会議の際や四季報の「憩の風だより」で共通の事柄についての連絡をしています。		
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	月1回の業務ミーティングの際に、来訪した家族に同席を依頼し意見を聞いたり、運営推進会議の場で自由に意見を出してもらったりしています。また、毎月の家賃の支払い等に訪れる家族と気安く話し合えるようにして、意見を聞き運営の参考にしています。		
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	職員の異動や離職は最小限に止めるよう努めていますが、介護報酬引き下げの影響や、職員間の軋轢などにより離職者が相次いだ時期がありました。現在は職員間の関係もよく落ち着きを見せてきています。担当制を導入して、職員の交代の利用者に与えるダメージを防ぐよう配慮しています。		
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	職員を外部研修に参加させ、その内容を内部の会議で報告して情報の共有を図ったり、内部で感染症等についての研修を適宜行っています。ただし、具体的に事前に計画を立てて実施するまでには至っていません。	○	サービスの質を向上させるためには、職員の質の向上が欠かせません。そのためには、職員各自に応じて、段階的に力をつけていけるような事業所としての計画が必要です。多忙な業務の中にあっても、年間計画の中で研修を位置付けていく運営面での工夫が求められます。
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	地域の4グループホームで連絡会議を設け、2～3ヶ月に1回ぐらいの割合で交流会・勉強会を行い、共通の問題等について話し合っています。また連絡会議のメンバーとは、職員同士で相互訪問をして相手の良いところを取り入れるなど、サービスの質の向上に取り組んでいます。		

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)
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	サービス開始前には、家族から本人の情報を得たり面談を行って、アセスメント・フェースシートを作成しています。施設内見を実施して、サービスイメージを持ってもらい本人の希望等を確認し、オリエンテーションも行われています。ゆっくりと段階を経て介護サービス開始につなげています。		
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	職員は、利用者との何気ない日常生活の中で、ホーム内の畑作り、花壇作り、周辺の雑草刈等利用者の得意な物作りを教わったりしています。生活リハビリを兼ねて何かをすることで人生の喜びを享受しながら互いに支えあう信頼関係が構築されています。		
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	個人の異なる性格・趣味やこれまで生きてきた貴重な体験・個性を尊重し、利用者のプロフィールに沿ったサービスを無理のないかたちで上手く日課に組込んで、創意工夫された個別支援を行っています。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	年11回開催の職員会議や全体会議で家族・本人・関係者間で話し合う他、面会に来られた家族との直接の会話を通じて、また、ホームに来られない家族には電話で積極的に働きかける等により、本人・家族の希望や情報を収集した上で、介護計画が作成されています。		
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	変化が生じたり見直しがある場合は、3ヶ月を目途にフルメンバーでケアカンファレンスを行いながら、関係機関の協力をも得て、現状に即した介護計画が作成されています。		

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)
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	看護師・准看護師各1名の職員を有して、日常生活の中での健康管理や医療面での対応が手厚く、臨機応変な支援が可能です。また、地域の老人クラブとの交流や民生委員との関わりを持つことでホーム独自の柔軟な支援が行われています。		
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	開所以来のかかりつけ医や医療機関との連携・協力体制が整っています。内科医による月2回の診療と毎週1回の歯科医の訪問診療が実施され、柔軟な支援策が取られています。		
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	職員採用時に看取りに関する説明を取り入れ同意を得ており、ターミナルケアへの意向は十分に職員に行き渡っています。すでに老衰の方の看取りを経験しています。医療機関との協力のもと具体的な研修を実施しながらケア体制について全員が方針を共有しています。		
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	言葉かけには利用者一人一人を元気づけるよう穏やかな雰囲気の中でゆっくり親しみやすく話しかけてはいます。利用者の方の誇りを損ねかねない言葉には、管理者が注意を促す等、実践教育が行われています。また、個人情報は鍵のかかった保管場所で厳重管理されています。		
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	職員の都合に合わせることなく、利用者一人一人のペースや思いを大切に、気分、体調を細かく観察しながらの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)
(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	職員の細かい配慮のもと、和やかな雰囲気の中で食事を楽しんでおり、介助もさりげなく行われています。料理は一品一品の手作りですが、利用者も残存機能を生かして手伝ったり、職員と一緒に下げ膳・配膳を行っています。		
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	入浴は最大限の楽しみという思いで桧造りの浴槽を備え、いつでも入れるをモットーとして、基本的には好きな時に入れるよう臨機応変の対応がなされています。		
(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	生きがいのある生活が送れるよう一人一人の個性を尊重し、食事の準備、片付け、洗濯物たたみや庭の草取り、花作り、野菜作り等、利用者の特技を活かした役割を担うことで楽しみが味わえるような支援が行われています。		
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	ホームの周辺は別荘が点在し、散歩途中で住民の方々と交流を図ったり、砂浜が近い位置にあることから砂浜で遊んだりして楽しく過ごしています。買い物外出も積極的に取り入れてあり、毎日のように外出される方への個別支援も図られています。		
(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	日中鍵のかかっていない玄関は常に開放され、利用者は自由に出入りが可能です。たまに一人で外出してしまい、職員皆で探すこともあります。地域住民の理解・協力を得ながら利用者の安全への緻密な配慮を行っています。		
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	火災・避難訓練を年2回(うち1回は消防署立会のもと)実施しています。平屋建てのため、避難は比較的にスムーズに行いやすいと思われていますが、地域の自警消防団に加入し、夜間でも地域の応援を得られるよう配慮しています。非常災害時のために井戸や最小限の備蓄も備えています。		

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)
(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、水分各々の摂取量は水分補給時、毎食後下げ膳時にきちんと確認のうえ記録されています。低栄養や水分不足におちいることがないようにカロリーを重視しバランスの良い食事提供がなされています。		
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	共用の居間・食堂の南側に広い庭があり、周りに高い建物もないので、自然光がふんだんに取り入れられて明るく、開放的です。調理室や和室が隣接しており、普通の家屋と全く変わらない雰囲気、くつろぎやすいように工夫されています。		
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	居室内にある家具などはすべて利用者や家族の持ち込んだもので、壁などにもそれぞれ思い思いのものを飾って、居心地良く暮らしている様子がうかがえます。		