

# 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	1272700343
法人名	社会福祉法人エスポワールわが家
事業所名	グループホームあらかきのお家
訪問調査日	平成 20 年 10 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 10 日
評価機関名	株式会社アミュレット

### ○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

作成日 平成20年11月10日～平成20年11月30日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1272700343		
法人名	社会福祉法人エスポワールわが家		
事業所名	グループホームあらかきのお家		
所在地 (電話番号)	千葉県我孫子市新木1454-1		(電話) 04-7188-9570
評価機関名	株式会社アミュレット		
所在地	東京都中央区銀座5-6-12みゆきビルbizcube7階		
訪問調査日	平成20年10月27日	評価確定日	平成20年12月10日

## 【情報提供票より】(20年9月23日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成13年4月5日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	16 人	常勤 4 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 8.1 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	木造 造り	
	1階建ての	階 ~ 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	59,000 円
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	300 円	昼食 500 円
	夕食	500 円	おやつ
	または1日当たり (1,300円)		

### (4) 利用者の概要(9月23日現在)

利用者人数	9 名	男性 0 名	女性 9 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	4 名	要介護4	1 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 87.8 歳	最低 76 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	高野山胃腸科内科・成広医院・後藤医院・あらか野歯科クリニック・しらゆり整骨院・佐藤内科医院
---------	---

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「心のかよった最高の介護環境の提供」を法人独自の理念として掲げ、職員一人ひとりが家事全般から外出に至るまで日常生活を自立して営めるよう支援されている。ホーム内では、利用者の趣味や特技を活かした針仕事やカラオケのほかアクリルたわしのボランティアの方が来所し、様々なレクリエーションを通じ、楽しみ事につなげている。また、外食やお茶、ショッピングセンターへの買い物、お弁当を持参し近隣の公園に出かけるなど、地域資源を有効的に活用した戸外での活動も充実している。当ホームは事業所間交流においてもブロック長としてリーダーシップを発揮しており、地域のみならず他事業所との交流を通じ、より一層のサービスの質の向上に積極的に取り組まれている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前年度、評価で指摘された事項については改善に向け取り組み、重度化の指針の作成など着実に成果を上げている。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今年度の評価実施にあたっては昨年同様、職員会議時に周知を図り職員の理解を深めると共に、自己評価では管理者、ケアマネジャーが中心となり取り組み、ホームの現状把握に努めた。
重点項目	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2カ月に1度のペースで開催されている。会議では構成委員の方と積極的な意見交換を行いサービス向上に役立てている。回を重ねるごとに参加者とのコミュニケーションも深まっており、有益な情報を得られる機会として有効的な会議となっている。
重点項目	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)
	ご家族等が意見や要望等をいつでも表せるようにホーム内に「理事長への手紙BOX」を設置して意見等の収集に取り組まれている。苦情相談窓口についても連絡先を契約書に明記するほか、玄関にも掲示しご家族への周知を図っている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域とのつきあいについては、小学生との交流の実施やハンドベルやキーボード、歌のボランティアの方々との交流のほか、地域のお祭りへも参加されている。また、利用者が散歩途中で知り合った方をホームにお招きするなど、自然な形で地域の方との交流が図られている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「心のかよった最高の介護環境の提供」を法人独自の理念として掲げ、利用者一人ひとりが地域の中でその人らしく生活できるよう、職員間で理念を共有し、理念の実践に向け日々取り組まれている。		
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	理念の共有については、日々の業務、スタッフ会議の中で理念に振り返る機会を設けることで共有化を図っている。また、職員一人ひとりが保持している手帳に理念を添付しており、いつでも職員が確認できるよう取り組まれている。		
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	地域とのつきあいについては、小学生との交流の実施やハンドベルやキーボード、歌のボランティアの方々との交流のほか、地域のお祭りへも参加されている。また、利用者が散歩途中で知り合った方をホームにお招きするなど、自然な形で地域の方との交流が図られている。		
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	前年度、評価で指摘された事項については改善に向け取り組み成果を上げている。今年度の評価実施にあたっては昨年同様、職員会議時に周知を図り職員の理解を深めると共に、自己評価では管理者、ケアマネジャーが中心となり取り組み、ホームの現状把握に努めた。		
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カ月に1度のペースで開催されている。会議では構成委員の方と積極的な意見交換を行いサービス向上に役立っている。回を重ねるごとに参加者とのコミュニケーションも深まっており、有益な情報を得られる機会として有効的な会議となっている。		

グループホームあらかきのお家

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	市との連携については、日頃から連携を深め、ホーム側からも介護支援課に出向き指導を仰ぐなど、互いに連携をしサービスの質の向上に取り組まれている。		
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	ホームでの利用者の生活ぶりについては、毎月「グループホームあらかきのお家便り」を発行し定期的に報告されている。また、ホームでは年間を通して家族参加型の行事を多数開催されている。家族の参加率も高く、家族とは日頃からコミュニケーションが図られている。		
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	ご家族等が意見や要望等をいつでも表せるようにホーム内に「理事長への手紙BOX」を設置して意見等の収集に取り組まれている。苦情相談窓口についても連絡先を契約書に明記するほか、玄関にも掲示しご家族への周知を図っている。		
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	職員の離職を最小限に抑えるために、職員とのコミュニケーションを深めている。併設のデイサービスセンターが休日の際には、そこを会場にし、職員同士の親睦会を開催し、職員が互いに思っていることを言い合える環境を整え、職員間のチームワークを強化している。		
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	職員の育成を図るために、外部研修への参加のほか、ホーム内においても実践的な研修を実施している。また、近隣施設での勉強会の参加を職員に呼びかけるなど、研修機会を確保し、質の向上に向け取り組まれている。		
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	当ホームでは、理事がグループホーム連絡会のブロック長を務めており、ブロック内の事業所が交流を図れるよう研修会を実施するなど当ホームが主体となり、積極的に取り組まれている。その他、ブロック内の他事業所に見学に出向くなど、他事業所との連携も図り、サービスの質の向上につなげている。		

グループホームあらかきのお家

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、場の雰囲気に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	利用者が安心してサービスが利用できるよう、利用前には本人にも見学にお越し頂くほか、体験入居の実施、ホーム行事へのお誘いなど、ホームの雰囲気に徐々に馴染んでいけるよう、サービスをいきなり開始することは避けている。ご家族からも情報を収集し、利用後の対応について職員間で情報を共有し取り組まれている。		
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	「介護する」のではなく、利用者と共に生活をする中でコミュニケーションを深め、限られた職員体制の中でも個別対応を重視している。利用者との関係は良好であり、利用者ができない部分においては職員がカバーをし、共に支えあいながら過ごし合う関係が構築されている。		
<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	利用者の思いや意向の把握については、本人とご家族から聞き取っている。本人とは日常会話の中から聞き取り、また、直接聞き取りが困難な方に対しては、生活の中で察していき、ご家族とも連携を図り思いや意向を汲み取っている。		
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	ケアプランの作成にあたり、月に一度のスタッフ会議の中で職員の意見を収集するほか、ご家族の要望についてもケアプランに反映されている。作成したケアプランはご家族にも説明後、同意を得ており、様々な意見を収集し、適切なケアマネジメントが図られている。		
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	ケアプランの見直しについては、3カ月に一度のペースで実施されている。見直しまでの間に変化が生じた際には随時見直しを行っている。ケアプラン見直しの際には必ずご家族への説明を行い同意を頂いている。		

グループホームあらかきのお家

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	ホームの多機能性を活かした支援としては、共用型通所介護の申請をし、要望に応じた対応が図れるよう取り組まれているほか、職場体験学習の受け入れや小学校の授業で福祉機器の説明を行うなど専門性の還元にも積極的に取り組まれている。		
<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	利用者が適切な医療を受けられるように、基本的には本人のかかりつけ医を優先しており、本人及びご家族が希望する医療機関への受診が可能である。ホームとしても提携先の医療機関との連携を深め、緊急時に迅速に対応できる体制を整えている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については「重度化対応・終末期対応指針」、「終末期の看取り等について」を作成し、契約時に主旨をご家族の方に説明し、ホームの方針について理解が深まるよう取り組まれている。		
<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	利用者への声かけについては、上から物を言うような言葉づかいは厳禁とし、不適切な声かけにならないよう全職員が認識して取り組まれている。また、利用者の重要書類については事務所にて確実に保管するなど、適切な管理が図られている。		
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	ホームでは、画一的なサービスにならないようスケジュール管理するのではなく、利用者の希望を尊重し一人ひとりのペースに合わせた生活が送られている。利用者一人での散歩の要望が出た際にも、安全面には十分配慮した上で散歩を可能とするなど、希望に合わせた支援が図られている。		

グループホームあらかきのお家

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	食事が楽しみなひと時となるように、ホーム内では、食事時間は職員も一緒に食卓を囲み、皆で一緒に食事を楽しむほか、時には外食会を実施するなど、工夫した取り組みを通じ、食事が楽しみなひと時となるよう取組まれている。		
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	入浴については、一日おきに午後の時間を使い入浴されている。毎日入りたいとの希望する方へは希望に応じ対応されている。入浴時は職員と利用者がコミュニケーションを図り、入居者の気持ちに耳を傾け、楽しんで入浴できるよう支援されている。		
<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	楽しみ事や気晴らしの支援としては、利用者の趣味や特技を活かした針仕事やカラオケのほかアクリルたわしのボランティアの方が来所し、併設のデイサービス、法人内の他のグループホームの利用者と一緒になり作業を楽しむなど、様々な取り組みを通じ、楽しみ事につなげている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	当ホームでは、週に一度外出の機会を設け、外食やお茶、ショッピングセンターへの買い物、お弁当を持参し近隣の公園に出かけるなど、戸外での活動も充実している。利用者の要望に応じ、安全面に配慮し一人での散歩を可能とするなど、希望に沿って戸外に出かけられるよう支援されている。		
<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	基本的には夜間以外、玄関の施錠はせず、鍵をかけないケアに取り組まれている。		
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	突発的な災害に備え、年に一度消防署の立会いのもと避難訓練を実施するほか、消火器の使用法や救命救急などの習得に取り組まれている。次年度以降は消防署の指導に基づき、年間2回の訓練を予定している。	○	今後においては、一時避難場所や広域避難場所について、職員に再度周知を図り、全職員の理解が深まることに期待したい。

グループホームあらかきのお家

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	食事量や水分バランスが一日を通じて必要量確保できるように、摂取量が少ない方へは食事量・水分量のチェックを実施し、栄養補助食品なども使い、栄養バランスや水分量が必要量摂取できるよう支援されている。		
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	利用者が集うリビングは、日当たりも良く、畳のスペースには季節に応じた花を飾るなど季節感あふれた空間となっている。直射日光を遮るために、ロールカーテンを使用し、暑さ対策も施されている。また、ウッドデッキを設置しそのスペースを利用してお茶や食事を楽しむなど広々とした多目的スペースを有効的に活用し、利用者が居心地良く生活できるよう取り組まれている。		
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	居室内においても居心地良く過ごせるように、本人の使い慣れた家具や愛用品の持ち込みを可能とし、利用前の生活が持続できるよう支援されている。日中居室で過ごす時間は少ないが、愛用品の持ち込みを可能とすることで落ち着ける空間となっている。		