

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	1275800082
法人名	吉村商事有限会社
事業所名	グループホーム緑の風
訪問調査日	平成 21 年 1 月 26 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 11 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

作成日 平成21年2月11日

【評価実施概要】

事業所番号	1275800082
法人名	吉村商事有限会社
事業所名	グループホーム緑の風
所在地 (電話番号)	〒299-3223 千葉県山武郡大網白里町南横川3786-1 (電話) 0475-72-7756

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21年1月26日	評価確定日	平成21年2月11日

【情報提供票より】(平成21年 1月18日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成12年 7月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 6 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	8.6 人

(2)建物概要

建物形態	単独	増・改築
建物構造	木造 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)	40,000~60,000 円	その他の経費(月額)	30,000 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	6ヶ月未満150,000円、短期 間の場合200,000円返却	
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 1,333 円				

(4)利用者の概要(1月18日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	2名	要介護2	1名		
要介護3	1名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	1名		
年齢	平均 82歳	最低 69歳	最高 89歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	大網病院、橋本内科、前沢歯科クリニック
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い敷地にある普通の民家に増・改築を施したホームです。開設後も必要の都度改修を加え、安全面や暮らしやすさのための改善を続けています。南側に広い庭があり、日当たりが良いだけでなく、色々な野菜を栽培して新鮮で安全な食材を得ています。家族アンケートで、回答者全員が「利用者の生き生きとした表情がよく見られるようになった」「本人は満足していると思う」「全ての職員が生き生きとしている」としていること、「普通の家庭のようでとても良い」「家庭的な雰囲気」「個人を尊重してくれる」「ホームの中の掃除が行き届いていてとても清潔」といった自由意見がこのホームの全てを表しています。

【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)
	「運営理念の地域理解を得るためのパンフレットを使つての取り組みについて」は、運営の基本方針を記載したパンフレットを配布しています。「入浴」はできるだけ柔軟に対処するよう努めています。「日常の金銭管理の問題」「緊急時の手当等」についての全職員への計画的な研修等については、管理者の交代があったこともあり、改善は十分には進んでいません。
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、主として管理者が自己評価作業を行い、一般の職員は作業には加わっていません。外部評価の制度をフルに活用するために、全職員の参加の下で自己評価作業を行う事が求められています。
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)
	運営推進会議では、地域住民の理解を深めるための広報活動や地域の行事への参加等につき話し合い、有益な意見が出され、改善に役立っています。また直近の会議では、防災について話し合い、万一の場合の近隣の方の協力を得られるようにするための方策等、皆が身近に感じている問題だけに、様々の有意義な意見が出されています。
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)
	家族が面会のため来訪した時にいろいろと意見を聞き運営に生かすように努めています。また、ただ漫然と聞くのではなく、運営推進会議の時のように、会議録を作成して計画的に改善に取り組めるようにしています。家族アンケートでも、不満の声は殆どなく、むしろ家族的な雰囲気や個人を尊重してくれ、このホームで良かった等の声が多く出ています。
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)
	運営推進会議でも地域との連携に話が及び、町主催の敬老会や、社協主宰のミニミニ祭りへの参加出展等地域活動に参加しています。さらに、運営者のご主人が自治会長を務めており、地区の方に運営推進会議委員になってもらう等人的交流があります。近隣の散歩のときには近隣の方々とも会話を交わしたり心と心と機会があり孤立感はありません。

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	○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	「人間としての尊厳を大切に、家庭的な雰囲気の下、入居者の個性及び能力を生かし、自立した日常生活を営む事ができる様支援するものとする」との理念を掲げていますが、「地域に根差して」との観点はまだ加えられていません。	○	地域との交流は進んでいますが、理念にはっきりと掲げ全職員一丸となって、求められている地域密着サービスを提供するホームの実現に努める事が望まれます。
	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	現在の理念については、ホーム内の各所に額に入れて掲げており、また、運営者、管理者とも常日頃から職員に話しているため、日々の取り組みの中で実現されており、その事は家族アンケートの結果からも読み取れます。		
2. 地域との支えあい					
	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	町主催の敬老会や、社協主宰のミニミニ祭りへの参加出展等地域活動に参加しています。さらに、運営者のご主人が自治会長を務めており、地区の方に運営推進会議委員になってもらう等人的交流があります。近隣の散歩のときには近隣の人達とも会話を交わしたりと孤立感はありません。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回は、主として管理者が自己評価作業を行い、一般の職員は作業には加わっていません。外部評価の制度をフルに活用するためには、全職員の参加の下で自己評価作業を行う事が求められます。	○	今回の外部評価の結果について、全職員によく理解せしめ、共に改善課題に取り組むと共に、次回の外部評価では、職員一人一人に評価項目について意見を出させ、管理者がそれらをまとめあげて完成する方式をとることが望まれます。
	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	運営推進会議では、地域住民の理解を深めるための広報活動や地域の行事への参加等につき話し合い、有益な意見が出され改善に役立っています。また直近の会議では、防災について、万一の場合の近隣の方の協力を得られるようにするための方策等、身近な問題について具体的な話し合いが行われています。		

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)
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	運営推進会議に役場の担当者が出席していますが、それ以外にも、地区のグループホームの代表が隔月に1回役場に会場を借りて話し合いを行っており、必要な時には担当者も行政からの報告を行ったりしています。		
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	原則毎月1回電話や手紙などで変化や受診時の報告をしているということですが、家族アンケートでは、「入所者の様子についてももう少し情報が欲しい」との声が上がっています。	○	毎月家族に送付する請求書の余白に、1ヶ月間の暮らしぶりや職員の異動等について一言書き加える配慮が必要と思われます。
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	家族が面会のため来訪した時にいろいろと意見を聞き運営に生かすように努めています。また、ただ漫然と聞くのではなく、運営推進会議の時のように、会議録を作成して計画的に改善に取り組めるようにしています。家族アンケートでも、不満の声は殆ど出ていません。		
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	離職者がある場合には、離職まで緻密に申し送りをし、新しい職員が十分慣れてから異動を行うようにして、利用者へのダメージを防ぐよう常に配慮しています。		
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	職員教育はOJTの他、運営者や管理者が研修会に参加し、その内容を職員に伝えることにより行っています。また、職員にも口腔ケアの講習に出席せしめており、近々実務者研修にも適任者を派遣する予定です。また、ヘルパー2級取得費用の半額を負担しています。ただ、職員教育に計画性があるとは言えません。	○	家族アンケートでは、職員に対する評価は非常に高いものがありますが、職員を段階に応じて育成し、さらにサービスの質を高めていくために、それほど緻密なものでも良いから、あらかじめ適切な計画を立てておくことが望まれます。
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	同業者とは隔月に1回地域の4グループホームの会合を持ち、問題点や改善課題等様々な問題について話し合ったり、サービスの向上に役立つ情報を交換しています。又、役場の担当者で話し合う機会もあります。		

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	新しい住み家に慣れてもらうために、今まで使っていた馴染みのものを持参してもらっています。入居時は、常に職員が寄り添い施設にとけ込んでもらえるよう支援しています。また、入居時に混乱したり涙を流された方も2~3ヶ月後には「ここに来て今は良かった」との声が聞かれるようになっていきます。		
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	年齢の高い職員を採用することによって、世代格差のないコミュニケーションがとれ、利用者に落ち着きをもたらしています。利用者からは大根の葉の刻み方や俳句、身体のツボなど職員が教わることもありお互いに助け合える関係になっています。		
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	利用者のペースで過ごせるように希望を聞きながら支援しています。衣替え時の着替え、下着の新調など家族の意向も聞いて個別の要望に対し支援しています。将棋の相手が居る他の施設への送迎をしたり、理美容は定期的に行う他、髪の毛の伸び具合によってカットに行ったりと柔軟に支援しています。		
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、必要の関係者と話し合い、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	介護計画の為に職員からの気づきを得る目的で、項目を入れた白紙を職員に渡して記入を促し、家族や医師等の意見をも得て、それらを参考にしながら計画作成担当者が取りまとめて介護計画を立てています。		
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、必要の関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	サービス内容に変化のない利用者は、介護計画の見直しが少なく、6月と12月の年2回に留まっています。ただし、急変時や体調が変化した時には、その都度利用者即した介護計画の変更がされています。	○	利用者にとってより良いサービスになるよう個別支援が行き届くためにも、3ヶ月毎に新しい視点で見直していく事が望まれます。

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)
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	施設が駅から離れた所にあるため、家族の面会時は利用者も一緒に車で送迎し、少しでも長い時間を共に過ごせるよう支援しています。また、遠方からの家族が利用者の居室内で宿泊することもあります。郵便物を自宅へ取りに行ったり、病気の場合は、病院への送迎や利用者・家族の代わりに医師への説明をする等していません。		
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	利用者は、月1回は掛かり付け医の往診を受けて体調管理を行い、年1回血液検査をおこなっています。身体の変化がある場合は、掛かり付け医に連絡し、指示のもとに対応しています。精神科や眼科、歯科には、必要時に通院受診をしています。		
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	利用者の体調が重度化しないよう常に声かけや観察を行い、家族や医師と状況を話し合う様にしています。医師と訪問看護の連携と応援を得て、利用者の終末期をホームで看取することもあり、職員は褥瘡を予防し、尿量測定など医療面での体調管理を支援しています。		
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	基本的に呼びかけは、「さん」付けで標準語で対応しています。否定したり指示語を使わないよう言葉に注意しています。個人情報は事務所など施錠できる場所で保管されています。		
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	利用者の個別支援のために、1日のペースのずれが出来、それが終日あるいは連日続くことがないように、体調を観ながら支援しています。食事や入浴など決められた時間がありますが、身体のリズムが合うよう配慮しています。利用者は、歌や体操、外出、散歩などその日の好みで行動しています。		

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)
(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	利用者はその時々体調状況に合わせて食事準備や片付けを手伝っています。ケーキ作りや、ジャガイモ、にんじんの皮むきなど食材の下ごしらえを日溜まりのリビングで行い会話しながら日常の流れに乗せて楽しめるようにしています。1年分の青紫蘇の塩漬けなど保存食作りもしています。		
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、原則週2回で、その間に汗をかいた時や身体が汚れた時はシャワーを使用しています。また、水虫などの場合や眠れない時などは足浴をしたり、ウォシュレットを使って清潔を保ち、かつ身体の匂いにも配慮しています。		
(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	利用者は、普段はリビングに集まって談笑し洗濯物干しや食事時のテーブル拭き、配膳、片付けなどそれぞれの好みで日課にしています。茶碗洗いをすることで足腰が強くなり歩ける、現金を数えることで計算力が蘇り時計が読める、年賀葉書を出すことで文字が書ける、ようになるなど役割が体調の改善に役だっています。		
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	外出の機会を増やす支援をしています。散歩は午前中2班に分けて近くの公園などのベンチで休憩を取りながら1時間ほど出かけています。買い物や桜・藤の花見・紅葉時のドライブは時期ごとに何度でも出かけています。音楽会や盆踊り、老人会・敬老会・祭など市の催しなど、機会がある度に外出を支援しています。		
(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	部屋だけでなくトイレや洗面所に鍵はなく、鍵をつけない支援をしています。玄関の鍵は日中はかけず開閉時にチャイムが鳴り、扉の動きが音で職員に伝わるようになっていきます。門扉の木戸までリビングから庭を見渡せ何処でも出入り出来るようになっていきます。		
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	消防・避難訓練を年2回、うち1回は消防署立会いの下で行っています。地域の方も出席する運営推進会議で、近隣の方の協力を得られるようにするための方策を話し合っています。飲料水・食料等の備蓄は行っていません。	○	前庭で野菜や果物が常時育ており多少の備えにはなりますが、万一のときに備え、3日分程度の飲料水や食料の備蓄を行っておくことが望ましいと思われれます。

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)
(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	ホーム内の自家栽培野菜や地元の食材を使い、昆布や鰹節で素からだしを取り、ニンニクを使うなど栄養と食物の安全に配慮しています。1日の水分摂取量の記載はありませんが、食事の摂取残量は調べています。医師の指示がある場合は尿量の計測をしています。食事や水分摂取量が不足する場合は濃厚栄養流動食を補食し、体調に応じた支援をしています。	○	いつ頃から体調が変化したかなど、日々の計測結果を記録しているノートをさらに工夫して、一日の水分摂取量と排出水分のバランスが継続して分かるよう、記録を残しておくことが望まれます。
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	利用者は日中のほとんどの時間を2間続きの食堂・居間で居心地良く過ごしています。普通の住宅を改築したホームの為、各所に生活感があふれており、不快な音や光、臭い等も感じられません。南側の庭には広い敷地に植木や菜園があり、季節感を十分感じることができます。「ホームの中の掃除が行き届いてとても清潔」との家族の声があります。		
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	居室は、ベッドが備え付けである以外は、家具や仏壇等利用者がそれぞれ馴染みのものを持ち込んでいます。簡素な部屋から、絵や写真等飾ってある部屋まで様々で、それぞれの好みが尊重されています。		