

## 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	1270101619
法人名	有限会社ハーモニー
事業所名	グループホームハーモニーそが
訪問調査日	平成 21 年 1 月 17 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 16 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16日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1270101619		
法人名	有限会社 ハーモニー		
事業所名	グループホーム ハーモニー そが		
所在地 (電話番号)	〒266-0822 千葉市中央区蘇我町 2-1358 (電話) 043-263-8880		
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17日	評価確定日	平成21年2月16日

## 【情報提供票より】(平成20年12月23日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 12 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 4 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 3.5 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	造り
	1 階建ての	1 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)	水道光熱費 15,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 300 円
	または1日当たり		円

### (4) 利用者の概要(12月23日現在)

利用者人数	8 名	男性 1 名	女性 7 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	1 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.8 歳	最低 78 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	三愛記念そが病院(内科・外科・整形外科) 海星会(歯科)
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成20年7月に千葉市郊外の新築平屋木造造りの建物に、転居して来たグループホームです。閑静な新興住宅団地に立地し、近くには川が流れ、土手には桜並木があり自然環境に恵まれています。建物は南向きで日当たりもよく、室内は従来のホームの改良・工夫が織り込まれ利用者が快適に過ごせるよう配慮されています。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げている「人間としての尊厳を大切に、家庭的な雰囲気です。入居者の個性を生かす」ですが、職員は明るくやさしく利用者の生活ペースを大事にして対応しています。実際空き室が生じて、従来の利用者を尊重し、問い合わせがあっても協調できない方は断る配慮をしています。

## 【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)
	管理者は評価の意義を理解し改善に努めています。然し、昨年は社長交代、ホーム新築、引越しなどが重なり大幅な改善ができなかったのが実情です。「地域とのつきあい」は町内会に参加し、「運営推進会議」は9月、12月に開催し、「災害対策」は、火災警報装置と消防署直結電話の早期設置が検討されかなり改善されています。なお、改善されていない課題が数件あります。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目 ②	今回の自己評価は、管理者と計画作成者が相談して作成しています。今後は、職員と課題を共有するため、管理者、計画作成者、職員が意見を交換しながら作成することが望まれます。
	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)
重点項目 ③	管理者は運営推進会議の意義を理解し、昨年9月、12月にご家族、利用者、管理者、ケアマネージャー、職員で開催しています(包括支援センターや町内会会長にも声をかけましたが都合が悪く欠席)。議題は新ホーム状況説明、防災管理者の説明、外食、今後の行事等について意見交換しています。
	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)
重点項目 ④	管理者、職員は家族の来訪時に声をかけ、意見を聞くようにしています。又運営推進会議を定期的に開催し、外部の人を含めて意見を聞いて運営に反映するように努めています。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入し、夏の盆踊りなどに参加しています。又毎日の散歩時に近所の人に挨拶、声をかけたり、町内会のゴミ置き場問題では、ホームの駐車場の一部提供を申し出たりして積極的に地域に溶け込もうとしています。

## 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	「人間としての尊厳を大切にし、家庭的な雰囲気でする居る者の個性を生かし、日常生活の支援を行います」を理念として掲げていますが、現在新しい理念作成を検討しています。	○	管理者、職員全員で話し合い、地域密着型のグループホーム制の主旨に沿った地域で暮らし続けることを支えて行く考えを織り込んだ理念作成が望まれます。
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	管理者、職員は従来の理念を毎日の打ち合わせと月1回のミーティングで、確認し、共有して日々の介護の実践に反映するよう取り組んでいます。	○	今後新しく作成した理念を皆で理解、共有し、日々の介護に反映することが、期待されます。
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	町内会に加入し、夏の盆踊りなどに参加しています。毎日の散歩時に近所の人に挨拶・声をかけたり、町内会のゴミ置き場問題では、ホームの駐車場の一部提供を申し出たりして、積極的に地域に溶け込もうと努めています。	○	町内会の行事には、地域に貢献する行事(掃除、草取り、パトロール等)にも積極的に参加することが望まれます。地域のボランティアを受け入れたり、ホームで地域の方に現在のグループホーム制・認知症についての説明会を開催したりして、地域の方の理解を得られるようにすることが期待されます。
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	管理者は評価の意義を理解し改善に努めています。然し昨年は社長交代、ホームの新築、引越などが重なり大幅な改善ができなかったのが実情です。「地域とのつきあい」は、町内会に参加し、「運営推進会議」は12月に開催しています。今回自己評価は管理者と計画作成者が相談して作成しています。	○	自己評価の作成は、課題の共有のため職員の意見を取り入れることが望まれます。又今回の指摘課題は、職員会議で取り上げたり、運営推進会議で出席者の意見を聞いたりして改善に努めることが望まれます。
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	管理者は運営推進会議の意義を理解し、昨年9月、12月にご家族、利用者、管理者、ケアマネージャー、職員で開催しています(包括支援センターや町内会会長にも声をかけましたが都合が悪く欠席)。議題は、新ホーム状況説明、防災管理者の説明、外食、今後の行事等について意見交換をしています。	○	定期的な開催が望まれます。出席者は、従来の家族、ホーム関係者ばかりでなく、包括支援センターや町内会会長、民生委員にも根気良く声をかけ、出席を促すことが望まれます。又議題とその運営は、介護保険制・現在のグループホーム制・認知症とそのケアなどの説明から始め、自己評価・外部評価の課題を取り上げ、皆さんの意見を聞いて運営に反映する事が期待されます。

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	問題がある場合にその都度市担当に相談しています。又市内のグループホーム連絡会に、市担当者を招いて意見等を交換しています。	○	サービスの提供者・利用者等の話を聞いてくれ、相談にも応じてくれる介護相談員に来院してもらうよう働きかける事が望まれます。
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	職員は家族の面会時や、電話でその都度利用者の状況を話しています。又2ヶ月に1回ハーモニー通信を発行し、個人別に暮らしぶり、健康状態等をスナップ写真入りで送付し、家族の方々から喜ばれています。お金を預かっている方の家族には、金銭管理帳のコピーと領収書を添え、毎月の請求書と共に送付しています。		
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	管理者、職員は家族の来訪時に声をかけ、意見を聞くようにしています。又運営推進会議を定期的開催し、外部の人を含めて意見を聞いて、運営に反映するように努めています。		
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	職員が離職する時は、利用者の状況に合わせて、直前に伝えたり、辞めて暫くしてからそれとなく伝えたりして利用者のダメージを最小限にする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	社内研修は、月1回のミーティング時にサービスについて意見交換をしています。又ケアマネジャーには、必要と思われる外部研修(市主催)を受けさせ、社内研修時に報告するようにしています。外部研修受講料、交通費はホーム負担で日勤扱いになっています。		
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	千葉市のグループホーム連絡会に参加し、情報交換し、サービス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)
<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	場の雰囲気に馴染んで頂けるように本人、家族と一緒に見学に来て頂いたり希望があれば体験入居等も行っていきます。職員は家族との話し合いをしっかりと行い、時には本人宅に訪問し話を聞くなどして、本人が不安にならないよう努めています。そして、1人ひとりのニーズに対応してサービスを行っています。		
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	毎日の生活の中で料理の好きな方からは味付けや盛りつけ方を聞きながら共に行ったり、雑巾を縫ったり、掃除を行ったりと、出来ること出来ないことをお互いに埋め合うような関係を築いています。		
<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	職員は、家族の面会時に話を良く聞き希望や意向の把握に努めています。また、日々のコミュニケーションの中から希望や、意向を柔軟に引き出して把握し職員ミーティング時にメモをとるなどして、1人ひとりの希望に添えるように努めています。		
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	本人、家族、ケアマネ、職員間で話し合い(月1回ミーティングを実施)、本人の意向を尊重した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	3ヶ月に1回の見直しを基本にしていますが、心身の状態の変化に応じて、その都度計画の見直しを行っています。		

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	月1回レストランでの外食(焼き肉・回転寿司)支援が行われています。通院介助、買い物等本人や家族の要望に対し柔軟に対応し支援を行っています。		
<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、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	入居時に医療機関の説明を行い、家族との確認が取られています。月1回提携病院への受診、また、入居者の身体状況に合わせてかかりつけ医の受診、訪問歯科診療などと、受診体制が整っています。		
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	現段階では事例はありませんが、入居者1人ひとりの体調の変化を把握し、変化に応じて早め早めにかかりつけ医や家族間との話し合いを設けています。ホームとして現段階ではターミナルへの体制が整っていないため事前に対処する方針です。		
<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	職員は、入居者に対してプライバシーを損ねるような声かけは行っていません。また、排泄時間を把握し周りの人に気づかれないようにさりげなく誘導したり、職員が入居者の部屋に入る時はノックしてから入るようにしています。入居者の個人情報ファイル等は鍵のかかる書棚に保管されています。		
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	天気の良い日は、「散歩、畑仕事、犬の散歩」、台所の好きな人は食事作り、室内では「歌を歌う、トランプ、かるた」等その人らしい暮らしが出来るように、1人ひとりのペースを考え支援しています。		

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	利用者の個々の能力を見極めながら、職員と共に食事の準備や後片づけへの支援が行われています。また、行事食(誕生日、雛祭り、端午の節句、敬老の日、クリスマス)を取り入れて食事を楽しむ事が出来るよう支援しています。		
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	基本的には曜日は決まっています。回数は週2～3回午前中に実施されていますが、利用者の体調によっては柔軟に対応しています。また、夏場は週3回実施しています。シャワー浴なども行って入浴を楽しめるように工夫しています。		
(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	利用者個々の能力を把握した支援が見受けられます。個々の能力として米とぎ、食事の後かたづけ、畑仕事、洗濯物干し、洗濯物たたみ、雑巾縫いなど1人ひとりの力を活かした役割、楽しみごとができるよう支援しています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	その日の体調に合わせて散歩、買い物等、また、月1回の外食には利用者の希望に添って馴染みの店に出かけるよう支援しています。		
(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	職員が目配り、気配りが行き届いているのと、利用者には徘徊する人がいないため、居室は施錠がされておらず、玄関も日中は施錠していません。		
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	一昨年の9月に以前のホームで、消防署を呼んだ避難訓練を実施していますが、昨年7月に引っ越して来てからは避難訓練は実施していません。近いうちに火災警報装置や消防署直結電話等の設置を検討しています。又消火器の設置、緊急連絡表と対応表の掲示、避難口の明示などがされています。備蓄はありません。	○	避難訓練は年2回実施する事が望まれます。うち1回は消防署を呼んだ訓練を実施し、合わせて救命救急措置の講習会を開催し、近所の方々に参加を呼びかける事が望まれます。又万一に備え飲料水や簡易食料等を3日分位備蓄しておくことが望まれます。

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)
(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	利用者1人ひとり食事量(カロリー)などを管理し一日に必要な水分量などにも気を配っています。また、水分摂取の少ない方にはゼリーなどにして一日に必要な水分を取れるようにし個別ファイルに記録しています。		
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	建物全体が日当たりがよくゆったりと造られており、以前のホームの改善、工夫が色々織り込まれ使い勝手がよくなっています。リビングには季節の花が飾られ、利用者がリビングの真ん中で、床暖房に暖まりながら一家団欒の雰囲気ですべて談笑しているのが印象的でした。		
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	入居時に、利用者は馴染みの物(ベッド、籐椅子、机、写真、絵、人形、飾りなど)を思い思いに持ち込み、自分の家の自分の部屋のように、居心地よく過ごしています。		