

## 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	1270801580
法人名	株式会社リエイ
事業所名	コミュニケア24市川おにだか館グループホーム
訪問調査日	平成 21 年 2 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 20 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

sog

事業所番号	1270801580
法人名	株式会社 リエイ
事業所名	コミュニケア24 市川おにだか館グループホーム
所在地 (電話番号)	〒272-0015 千葉県 市川市 鬼高 1-6-2 (電話) 047-393-6588

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2月20日	評価確定日	平成21年3月20日

【情報提供票より】(平成21年 1月26日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 8 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	24 人	常勤 12 人, 非常勤 12 人, 常勤換算	8.4 人

## (2) 建物概要

建物形態	併設	改築
建物構造	鉄骨構造耐火 造り	
	4 階建ての	2 階 及び 4 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)	89,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 18,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 720,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(3年間)
食材料費	朝食	450 円	昼食 600 円
	夕食	700 円	おやつ 0 円
	または1日当たり		円

## (4) 利用者の概要( 1月26日現在)

利用者人数	16 名	男性	0 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	1 名	要介護4	7 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	75 歳	最高	97 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	武田クリニック、ラビット歯科、市川東病院、浦安ホームクリニック
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成19年に元独身寮を改装した4階建ての複合高齢者施設(高齢者住宅、デイサービス、グループホーム、訪問介護)で、2階と4階をグループホームとして使用しています。このホームのサービスの長は、理念にも掲げています「介護から快護へ」「人は人によって癒される」ですが、職員は明るく優しく利用者に接しています。特に利用者の健康管理面に配慮し、4名の看護師を配し、地域医療機関と連携をとるようにしています。又介護サービスが殆どこの複合施設で整っており、連携をとれるのが強みです。米とお茶は銘柄品を用意し、皆さんが楽しく食事していたのが印象的です。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>管理者は評価の意義を理解し、課題の改善に努めています。「入浴の支援」は、利用者の状況に合わせて吸盤性の椅子を使ったり、職員が湯船に入って支援し、「居心地のよい共有空間作り」は、玄関周りに花壇と家庭菜園を作っています。只「地域密着型の理念作成」「耐震対策」は、現在、管理者、職員で検討中です。</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>今回の自己評価作成は、月1回の職員会議で話し合ったことを、管理者が織り込んで作成していますので、課題について職員と共有されています。</p>
重点項目②	<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>管理者は運営推進会議の意義を理解し、4ヶ月に1回、市担当、自治会長、家族2名、管理者、介護統括責任者、職員が出席し、開催しています。議題は、グループホームの取り組み状況、施設のハード、ソフトについての説明、介護保険制度の説明、地域包括支援センターによる独居老人とその対応などで、活発な意見交換が行われています。</p>
重点項目③	<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>職員は家族の訪問時に、意見、苦情を聴き、その都度対応しています。入口に、施設長宛の意見箱も設置しています。又、運営推進会議で家族の意見を聴き、運営に反映するように努めています。</p>
重点項目④	<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、積極的に夏の盆踊りなどの行事に参加しています。近くの小学校の運動会の招待を受けて見学に行ったり、地域の傾聴ボランティアを受け入れたり、福祉施設からの菓子販売など交流に努めています。又散歩時には、ご近所と挨拶を交わしています。今後は、地域に貢献する行事に参加したり、ホーム祭り、見学会などを開催し、着実に地域に溶け込むことが望まれます。</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)
<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	理念として「介護から快護へ」「人は人によって癒される」「人は家族や友人、仲間など必ず誰かに支えられ、又必要とされています」を掲げています。只、グループホームの主旨の地域の一員として暮らす考えが織り込まれていない状況です。	○	管理者、職員皆で話し合い、グループホームの主旨の地域の一員として暮らすことを理念に織り込むことが望まれます。
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	理念を事務所各階に掲示し、管理者、職員は月1回のフロア会議で確認、共有し、日頃の介護サービスで実践するように努めているというのですが、このことは、家族アンケートの回答から分かり、訪問調査の際にも実感できます。		
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	自治会に加入し、積極的に夏の盆踊りなどの行事に参加しています。近くの小学校の運動会の招待を受けて出席したり、地域の傾聴ボランティアを受け入れたり、福祉施設からの菓子販売など交流に努めています。又散歩時には、ご近所と挨拶を交わしています。	○	自治会の行事は、積極的に地域に貢献する行事(掃除、草取り、花植え、パトロールなど)にも参加することが望まれます。又、ホーム祭り、見学会などの開催により、地域の方々の理解を深めることが望まれます。
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	管理者は課題の改善に努めています。「入浴の支援」は、利用者の状況に合わせて吸盤性の椅子を使ったり、職員が湯船に入って支援し、「居心地のよい共有空間作り」は、玄関周りに花壇と家庭菜園を作っています。只「地域密着型の理念作成」「耐震対策」は、管理者、職員で検討中です。		
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、4ヶ月に1回、市担当、自治会長、家族2名、管理者、介護統括責任者、職員が出席し、開催しています。議題は、グループホームの取り組み状況、施設のハード、ソフトについての説明、介護保険制度の説明、包括支援センターによる独居老人とその対応などで、活発に意見交換が行われています。		

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	市役所には、ホームのリーフレットを置いて広報に役立てています。又週1度介護福祉課には、認定調査で訪問し、報告、相談しています。	○	サービスの提供者、利用者の話を聞いたり、相談に応じる介護相談員の受け入れ検討が望まれます。
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	毎月写真を添えた手紙を家族に送り、利用者の暮らしぶり、健康状況を伝えています。家族の面会時には、利用者の状況を詳しく伝え、必要に合わせて電話でも報告しています。因みに殆どの家族が面会に訪ずれているということです。		
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	職員は、家族の訪問時に意見、苦情を聴き、その都度対応しています。入口に施設長宛の意見箱も設置しています。又、運営推進会議で家族の意見を聴き、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	職員の離職については、管理者が職員の意見を聴くようにしたり、個人事情に合わせた長期休暇を配慮したりして、離職を抑えています。異動の時は、全体に支障のないように少しでも異動するように配慮しています。又利用者に対しては、訊いてきたらそれとなく伝えるようにする等、利用者の状況に合わせ配慮しています。		
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	新人には本社で5日間研修を行っています。又月1回社内研修があり、職員はスキルの向上に努めています。社外研修は、管理者が、職員の経験とスキルを考え、講習会を案内し、受講するように促しています。その際、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	管理者は、年1回社会福祉協議会の会合に出席し、情報交換をしています。又3ヶ月に1回地域の同業者連絡会に、管理者層、職員層別、テーマ別に出席し、情報交換しながらサービスの向上に努めています。		

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>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、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	利用前に1週間程度の体験入所をしていますが、利用者の多くは当施設のデイサービスや訪問介護を利用しており、馴れた場所で顔馴染みのスタッフが多いため、利用者や家族の安心感が強く、利用への移行はスムーズです。		
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	利用者の永年身につけた生活の技を、尊敬の念を持って見守り、得意なことを見つけて日常生活の中に取り入れ、支援している様子が窺えます。		
<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	面接時に意向や希望を聞いていますが、生活歴などを充分聞き取れない場合は、入浴時の何気ない会話などから思いを汲み取り、スタッフ間で情報を共有しています。		
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	介護計画は、本人・家族からの聞き取りを基に作成されています。デイサービスや訪問介護などで利用者を良く知る人からも情報を得ることができ、複合施設の利点を生かして職員ミーティングで作成しています。		
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	介護計画は、定期的見直しの他に必要時、短期目標のモニタリングで変化があれば、その都度意見交換し見直しています。		

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)
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	必要時に受診の介助をしたり、希望があれば銀行に付き添うこともあります。外出支援の時は、内部の職員配置が手厚くなるよう調整しています。		
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	かかりつけ医は本人・家族の希望を尊重しています。近隣にある病院を紹介することもあります。終末期のあり方を含めて、医師との連携はよくとれています。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については事前に利用者・家族の意向を聞き、よく話し合っ同意を得ています。医師の指示の下、看護師が点滴や酸素吸入を行なえる体制があります。		
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	言葉使いや対応などの接遇マナーは、本社の研修やフロア会議で徹底されており、スタッフの自然な言動から窺い知ることができます。トイレに誘導するときには、他者に気づかれぬよう、できるだけ静かに移動するなどの細やかな配慮があります。又個人の記録は、事務所の鍵のかかる場所に保管しています。		
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	利用者の個々の楽しみや生活のペースをよく知り、日々の心身の状態にあわせて支援をしています。		

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食材は外部に委託し、調理は内部で行なっています。利用者の希望を聞いてメニューに加えたり、食材を有効に使い、食事を楽しむ工夫をしています。調理の下ごしらえや配下膳・テーブルを拭いたりなど、職員と利用者が一緒に行なっています。		
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	一人ひとりのペースにあわせて入浴しています。入浴を拒否する人にはタイミングや声かけを配慮し、週2回は最低でも入ってもらうよう心がけています。季節には、ゆず湯・菖蒲湯などで入浴を楽しめるよう工夫しています。		
<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	音楽を聴く人、カラオケを楽しむ人、廊下を往復して歩行訓練をする人など、各々自由に好きなことをして過ごしています。1階のデイサービスのレクリエーションに参加することもあます。		
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	天気の良い日は散歩にでかけたり、野鳥公園までドライブしたり、病院の帰りの外食を楽しみにしている人もいます。また、家族と共に温泉一泊旅行に行くこともあります。もっと外出して欲しいとの家族の声もありますが、外出を拒む利用者もあり、個々の状況にあわせて臨機応変に対応しています。		
<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	鍵をかけないケアに取り組んでいます。現在徘徊する人はいませんが、徘徊が心配される場合は、その人をよく観察し、行動パターンの把握に努めています。万一外出した時のために、靴に事業所の電話番号を書いています。		
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	定期的に年2回、消防署を呼んで避難訓練を実施しています。その際、救命救急措置の講習会も実施しています。事務所には、緊急時の対応表、緊急連絡先が貼られ、スプリンクラー、消防署直結電話が設置され、消火器も常備されています。非常階段は各階両端にあり、災害時の備蓄は2、3日分準備されています。	○	消防署を呼んだ避難訓練には、近所の人達にも声をかけ、今後の理解と協力を得られるようにすることが望まれます。

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	食事はチェック表により把握されています。水分量は必要のある人だけチェックしていますが、麦茶・緑茶・コーヒーなどが常に用意されており、一日に必要な水分は摂取できるよう心がけています。食事に特別な配慮がある人には、栄養士と看護師が相談しながら対応しています。		
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	共有空間は全体的に明るく、きれいで、利用者が居心地よく過ごせるようになっています。個室が多くあるため、接客スペース、職員の休憩室、事務室など多彩に活用され、利用者ばかりでなく職員にとっても働きやすい空間になっています。接客スペース、リビングには季節の花やお雛様が飾られ、廊下の壁には行事の写真も貼られ、適度な季節感が感じられます。		
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8畳位の広さでゆったりとしており、利用者は思い思いになじみの物(カーテン、ベッド、箆筒、仏壇、籐椅子、テレビ、絵画、写真、人形、茶碗、箸など)を持ち込み、居心地よく過ごしています。安全対策上、スプリンクラーも取り付けられています。又負担が掛からないように、中古の消毒済みのベッドを家族に無料で斡旋し、好評を得ています。		