

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	1298900018
法人名	有限会社 松風
事業所名	グループホーム 松風
訪問調査日	平成 21 年 3 月 13 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 5 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

【評価実施概要】

事業所番号	1298900018
法人名	有限会社 松風
事業所名	グループホーム 松風
所在地 (電話番号)	〒287-0011 香取市津宮 1932-1 (電話) 0478-50-5680

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3月13日	評価確定日	平成21年4月5日

【情報提供票より】(平成21年 2月 6日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	19 人	常勤	7 人, 非常勤 3人, 常勤換算 4.5 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 造り	
	平屋 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)	50,000~52,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 25,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(2月6日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2	0 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86.4 歳	最低	75 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	千葉県立佐原病院、国保小見川総合病院、坂本医院、篠塚歯科医院
---------	--------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

香取市郊外に平成19年に開設された平屋木造建1ユニットのホームです。周囲には田園風景が広がり、全体的にゆったりと作られていて、裏には家庭菜園もあり、環境に恵まれています。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています「心身状態を平穏に保ち、安心と尊厳ある生活を営まれる事を支援し、健康で生きがいを持てるようにお世話します」ですが、実際職員は、明るくやさしく、利用者のペースを尊重して接しています。特に健康管理面に力を入れ、看護師2名、認知症ケア専門員1名を配置し、医療機関との連携を強化しています。又利用者の生活に張りを持たせるため、各人の花壇を造成し、職員と一緒に手入れをする企画を検討しています。

【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)
	可能なものから順次改善に取り組んでいます。「家族への報告」は、手紙を家族に出すようにし、「終末期の方針の共有」は、事前確認依頼書を作成、「食事を楽しむ支援」は、利用者と一緒におやつ作りをして楽しむなどと、改善しています。只、「運営への家族の意見反映」「介護計画の見直し」「災害対策」は、十分には改善されていない状況です。
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)
	管理者は今回の自己評価を、職員会議で話し合った課題を織り込んで作成しており、職員と課題について認識の共有化が行われています。
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)
	管理者は、運営推進会議の意義を理解し、平成20年11月に、民生委員、市担当、管理者、職員で開催しています。議題は、「利用者状況」「職員状況」「経過支援状況」「地域とのかかわり」「質疑応答」などで、活発な意見交換はされていない状況です。今後は、定期的開催し、外部評価で提起された改善課題等、ホームの抱える課題を取り上げ、サービスの向上に繋がる意見交換の行われることが期待されます。
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)
	職員は、家族の訪問時に努めて声をかけ、意見、要望を聴き、その都度対応しています。昨年、受診に同行することを負担に感じていた家族のために、相談の上往診に変えたこともあります。只組織的に、家族の意見を聴き、運営に反映するようになっていない状況です。今後は、運営推進会議や家族交流会などを通じて組織的に意見を聴き運営に反映することが望まれます。
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)
	自治会に加入し、一般の行事(総会、区長会、消防訓練など)に参加するだけでなく、草取りなど地域に貢献する行事にも積極的に参加しています。散歩時には挨拶を交わし花を頂いたり、ご近所から野菜を頂いたりしています。又地域のボランティア(踊り、コーラス、傾聴)も受け入れて、着実に地域に根ざして来ています。

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)
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	理念として「家庭に近い環境で共同生活することで、心身状態を平穏に保ち、安心と尊厳ある生活を営まれることを支援し、利用者が健康で生きがいを持てる生活が送れるよう、お世話します」を掲げています。只、地域密着としてのグループホーム制度の主旨が織り込まれていない状況です。	○	運営者、管理者、職員皆で話し合い、地域の一人として暮らすグループホーム制度の主旨を、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	理念を室内に掲げ、職員は毎朝のミーティングや月1回の職員会議の時に、確認し、共有し、日頃のサービスの中で実践しようと努めています。		
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人として、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、一般の行事(総会、区長会、消防訓練など)に参加するだけでなく、草取りなど地域に貢献する行事にも積極的に参加しています。散歩時に挨拶を交わし花を頂いたり、ご近所から野菜を頂いたりしています。また、踊り、コーラス、傾聴等地域のボランティアも受け入れて、着実に地域に根ざして来ています。	○	地域の方に更に理解してもらうため、年数回地域の方や利用者家族にも参加して頂き、ガーデンパーティーや映画鑑賞会などの開催を企画検討しているとのことで、実現が期待されます。
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	順次改善に努めています。「家族への報告」は手紙を出すようにし、「終末期の方針の共有」は事前確認依頼書を作成、「食事を楽しむ支援」は利用者と一緒におやつ作りをしています。只、「運営への家族の意見反映」「介護計画の見直し」「災害対策」は、十分には改善されていない状況です。		
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、平成20年11月に民生委員、市担当、管理者、職員で開催しています。議題は、「利用者状況」「職員状況」「経過支援状況」「地域とのかかわり」「質疑応答」などで、活発な意見交換はされていない状況です。	○	年数回、定期的に行うことが望ましく、そのため忙しい関係者も出席しやすい日程への配慮が必要です。議題は、ホームの現状報告ばかりでなく、「外部評価で提起された改善課題」等ホームの抱える課題を取り上げ、サービスの向上に繋がる意見交換の行われることが期待されます。

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	3ヶ月に1回の地域福祉事業者連絡会に出席しています。また、問題があるときには、その都度連絡し相談しています。		
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	家族の訪問時に利用者の状況を説明しています。また、2ヶ月に1回、利用者の暮らしぶり、健康状態を、手紙で知らせています。急なケガや病気の際には担当医に往診して頂き、意見を聞いて、家族に連絡、相談しています。前回課題の「職員の明示」は、職員紹介コーナーを作成し、家族に分かるようにしています。		
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	職員は、家族の訪問時に努めて声をかけ、意見、要望を聴き、その都度対応しています。昨年、受診に同行することを負担に感じていた家族のために、相談の上往診に変えたこともあります。只組織的に、家族の意見を聴き、運営に反映するようにはなっていない状況です。	○	運営推進会議や家族交流会などを通じて、組織的に、定期的に家族の意見を聴き、運営に反映していくことが望まれます。
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	運営者は、職員の離職を抑えるため、職員の悩みを聴いたり、条件に合わせ厚生年金保険に加入しています。また、職員が離職する際は、利用者の状況を考え、聞いて来たらそれとなく伝えるようにするなど、利用者のダメージを最小限にするように努めています。		
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	新人に対しオリエンテーションを実施し、約1ヶ月実地研修します。その際、レポート提出を促しています。また、外部研修は、職員の経験とスキルに応じて、管理者が受講を紹介、促進しています。受講料、交通費は会社負担で、日勤扱いです。研修受講者が報告者として内部研修を実施しています。		
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	香取市グループホーム連絡会に積極的に参加し、同業者との交流を深め、情報交換しています。また、近隣の同業者が主催する勉強会に、テーマ別に、管理者層、職員層が出席し、サービスの向上に役立てようと努めています。		

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)
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	安心して利用が出来るように、利用者と家族が訪問見学を行い、納得した上で入所しています。同一法人運営のデイサービスからの利用者が多く、すでに馴染みの関係が築かれていて、どんな些細なことでも相談できる雰囲気作りがなされています。		
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	職員は意識的に「してあげる介護」から「本人が生きる自立支援」へと心がけています。衣類の着脱、家事、来客のもてなし等、利用者の力が発揮できたことを、職員は共に喜び、やる気が継続できるように取り組んでいます。利用者は教壇に立っていた方もおり、職員が教えられることも数多くあります。		
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	表情・反応・家族の情報をもとに利用者の希望や好みなどの把握に努めています。検討中であったセンター方式を実施して「利用者の言葉」から本音を引き出し、日々のケアに反映しています。		
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	介護計画の作成については、月一回の職員会議で一人ひとりのカンファレンスが行われています。本人、家族の要望、職員、かかりつけ医の意見を取り入れ、本人本位の計画になるように作成されています。		
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	入退院後や病状の変化に応じて、随時介護計画の見直しを行っています。しかし定期的な見直し(3ヶ月・6ヶ月)は行われていません。	○	利用者は日々微妙な変化があり、体調や精神状態の悪化を見逃さないケアが必要です。そのためには、毎日行なわれる「ミニカンファレンス」で情報収集し、検討を図り、実践の積み重ねから、現状に即した短期・長期の介護計画の見直しが期待されます。

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)
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	デイサービスとの交流、家族と一緒にの墓参り、親族の葬儀への出席、「時代劇」等の映画鑑賞会など、利用者の希望を聴き、家族と連絡を取りながら、要望に沿うよう対応しています。また、子供との触れ合いが喜ばれるので、職員の子供達との交流の場を提供しています。		
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	受診支援は、本人や家族と話し合い、月に一度の定期受診に職員が同行します。また、かかりつけ医の協力を得て毎月の往診や三ヶ月毎の往診等病状に応じて継続的な支援を行っています。健康管理面では、洗面所に薬用ハンドソープと うがい薬・使い捨てコップが配置し、インフルエンザの予防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	利用者の入退院を機会に、ホームでの「看取り」を要望する家族に「事前確認依頼書」を作成し応じています。家族には手術、限定治療、緩和ケア等「入院治療」の方針や「静脈栄養」「人工心肺蘇生」の選択など終末期の意思確認を行い、緊急時にも適切な医療が受けられるように支援しています。		
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	重要書類等は事務所に保管しています。言葉かけは丁寧語を用い、記録の際に名前をイニシャルで記載しプライバシーの取り扱いに配慮しています。パソコンの操作は限られた管理職員のみがパスワードを使用し、アクセス権限を設け個人情報を管理しています。		
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	利用者一人ひとりに敬意を持って、ゆっくり、はっきりと親しみやすい言葉かけが実践されています。ホームでの一日の流れは特に日課を定めることなく、職員は利用者のペースを大切に支援を心がけています。		

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	食事を楽しめるように、好みの湯呑みや箸を持ち込んでいます。利用者と職員共同の手作り献立には季節感を取り入れています。「菜の花」のすいとん・人参寒天・南瓜のサラダなど彩りも鮮やかで、目にも舌にも美味しい食膳になっています。又利用者と職員は、時々おやつと一緒に手作りして楽しんでいます。		
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	入浴は週2～3回(午後2時～5時)利用者の希望に沿って行っています。入浴を望まない利用者には、翌日に延ばす等臨機応変の対応をしています。浴室はL型手摺り、シャワーキャリー、滑り止めマット等で転倒防止の安全対策を講じています。又ゆず湯やしょうぶ湯など季節を感じられる支援もしています。		
(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	生き生きとして過せるように、民謡やトランプ、職歴を活かした音楽や手芸など、趣味を活かす支援がされています。壁一面に桜の貼り絵が飾ってあり、季節の移ろいと共に蕾から満開の桜になります。手先が器用な利用者が楽しみながら活躍出来る機会を設けています。		
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	散歩は、暖かな季節は毎日、寒い季節は週1回の目安で行っています。利用者の状況に応じて10分～20分の散歩時間を設定し、ルートも考慮しています。利用者が部屋に籠もらないように、各自の花壇を作り、職員と種まき、草取りなどをする事を検討しています。又年2回花見やぶどう狩り等遠方の外出も企画しています。		
(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	徘徊をする利用者が居た時は安全性を優先し施錠をしていましたが、退所後は、施錠の弊害を全職員が理解し、日中は鍵をかけないようにしています。ホーム全体を見渡せる場所で職員が働いており、目配りや声かけを行い、安全に配慮した支援がなされています。		
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	2月に消防署と連携した消火訓練を実施しています。事務所内には、緊急対応表、緊急連絡先が掲示され、スプリンクラー、消防署直結電話、非常口表示、消火器が設置されています。備蓄はされてない状況です。	○	消火・避難訓練を、年2回以上定期的に実施することが望まれます。内1回は消防署と連携し、ご近所にも声をかけ、今後の理解と協力を得るようにすることが期待されます。備蓄は、3日分程度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	利用者の状況に応じ、糖尿病の方はカロリー制限と糖分の摂取量をチェックしています。又脱水状態に陥らないように、毎食時、間食時、入浴後、服薬時に水分補給を行い、摂取量を1日1000ccを最低限に、1500ccを目標にしています。日々の栄養・水分等摂取量を記録し、利用者の健康管理に注意しています。		
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、天井が高く採光と換気に配慮され、全体が明るく、清潔で、ゆったりとして、利用者が快適に過ごせるようになっています。季節感を出すため、花を飾り、壁には大きな啓蟄を描いた美しい貼り絵や押し花があり、センスの良さを感じさせます。又ソファの足元は床暖房になっており、大きい日にち表示、手製の紙作り足台など利用者への細やかな思いやりが感じられます。		
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	部屋には職員手作りカレンダーや、洗面台、加湿器も付いており、利用者が居心地よく過ごせるようキメ細かに配慮されています。利用者は、なじみの物(仏壇、人形、箆笥、絵画、テレビなど)を持ち込み、自分の家のように過ごしています。いち早くスプリンクラーが取り付けられているので、消化対策も万全です。		