

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	1270200551
法人名	株式会社ユタカ
事業所名	花梨の郷
訪問調査日	平成 21 年 3 月 7 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 4 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

作成日 平成21年 4月 4日

【評価実施概要】

事業所番号	1270200551
法人名	株式会社 ユタカ
事業所名	花梨の郷
所在地 (電話番号)	〒262-0012 千葉県花見川区千種町 111-1 (電話) 043-250-1500

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7日	評価確定日	平成21年4月4日

【情報提供票より】(平成21年 2月16日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 3 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 9 人, 非常勤 12 人, 常勤換算	11 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り	
	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)	50,000 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)	有(350,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(5年)	
食材料費	朝食	577 円	昼食	630 円
	夕食	767 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(2月16日現在)

利用者人数	16 名	男性	1 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	71 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ちぐさ診療所 平山病院 あい歯科
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年に千葉県郊外の閑静な住宅街に開設された2階建て鉄骨造り2ユニットのホームです。南向きで日当たりもよく、芝生のある庭もあり、直ぐ近くの自家菜園で利用者が畑仕事や収穫を楽しんでいます。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています、「その人らしく、家庭的で穏やかな日々、一人一人を大切に」ですが、よく実践されていることが家族アンケートからも窺えます。現在は、特に医療機関との提携を強化しています。又利用者が生活に張りを持つように、個人の思いや生活歴を活かした企画(味噌作り、1泊旅行など)を定期的実施しています。利用者の思いに応じて着物を着付けして、皆で楽しんでいる光景が印象的です。

【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、改善しています。「家族の意見反映」は、家族交流会を年2回企画し、「終末期の方針の共有」は、関係者と方針の共有ができており、「災害対策」は避難路を設置し、消防署を呼んだ避難訓練を実施しています。只、「運営推進会議を活かした取り組み」は、目下準備している段階です。</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>今回の自己評価は、管理者が月1回の職員会議で出た課題を織り込んで作成しており、管理者、職員の間で課題が共有されています。</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、開催しようと準備しています。近くの親しいグループホームの会議状況を聞きに行ったり、関係者(地域包括支援センター、町内会長、民生委員、家族)に説明、根回ししている段階です。可及的速やかに、定期的な開催にこぎつけることが望まれます。</p>
	<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、家族の来訪時に、努めて意見、要望を聴くようにし、その都度対応しています。又ホームは、家族交流会を年2回開催し、家族の意見、要望を運営に反映しています。近い将来開催が予定される運営推進会議でも、家族の意見、要望を汲み上げ運営に反映することが期待されます。</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>町内会に加入し、行事(盆踊り、秋祭り、公園の清掃など)には積極的に参加しています。元日に地元神社に初詣に行き、豚汁をご馳走になりながら地域の方と交流する事が恒例になっています。毎朝の散歩時にはご近所と挨拶を交わし、手品や踊りのボランティアも受け入れています。着実に地域に溶け込んで来ています。</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)
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「その人らしく、家庭的で穏やかな日々、一人一人を大切に」を掲げています。只、地域密着型としてのグループホームの主旨が織り込まれていない状況です。	○	運営者、管理者、職員で話し合い、地域の一員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	各階に理念を掲げ、毎朝の朝礼や月1回の職員会議で、理念を確認、共有し、日々のサービスで実践しています。よく実践されていることは、家族アンケートからも窺えますし、今回の訪問調査の際にも実感できました。		
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、行事(盆踊り、秋祭り、公園の清掃等)には積極的に参加しています。元日に地元神社に初詣に行き、豚汁をご馳走になりながら地域の方と交流する事が恒例になっています。毎朝の散歩時にご近所と挨拶を交わしたり、手品や踊りのボランティアも受け入れています。着実に地域に根ざして来ています。		
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。「家族の意見反映」は、家族交流会を年2回企画、「終末期の方針共有」は関係者と共有されており、「災害対策」は、避難路を設置し、消防署を呼んだ避難訓練を実施しています。只「運営推進会議を活かした取り組み」は、目下準備段階です。		
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、開催しようと準備しています。近くの親しいグループホームの会議状況を聞きに行ったり、地域包括支援センター、町内会長、民生委員、家族等の関係者に、説明し根回しをしている状況です。	○	会議は、可及的速やかに定期的開催することが望まれます。その際関係者で多忙な方も出席しやすい日程を組む必要があります。議題は、「現状説明」などから始め、「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、サービスの向上につな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	問題があった場合、その都度、報告、相談しています。又月1回相談員を受け入れ、介護相談員受け入れ事業所意見交換会にも出席しています。只、相談員の人数が足りず、昨10月から来訪が籤引きになり、籤に外れたため、現在は来てもらえない状況になっています。		
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	職員は、家族の来訪時に、利用者の状況を説明しています。ホームから月1回写真入りの手紙で、利用者の暮らしぶり、健康状態を詳しく伝えていきます。文字が大きく、分かりやすく、数ページに及ぶので、家族から大変感謝されています。変化があった時は、家族に電話で連絡して相談し対応しています。		
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	職員は家族の来訪時に、努めて意見、要望を聴くようにし、その都度対応しています。又、家族交流会を年2回開催し、その際に出される意見や要望を運営に反映しています。		
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	入居者と職員との馴染みの関係が築けるように、シフトをフロア固定性に変更しています。又職員の結婚・出産退職時には、馴染みの利用者が、花束贈呈し祝福しています。その他の事由による退職時には、利用者の状況に合わせ、利用者が聞いてきたら、それとなく伝える等、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	管理者は、ケアマネジャー研修、身体的拘束等の外部研修を受講していますが、職員は離職が多いため受講を促すことができない状況です。受講料、交通費は、ホーム負担で、日勤扱いです。新人に対しては、研修計画に従い1ヶ月間OJTによる研修を実施し、OJTチェック表を作成しています。	○	業界全体の課題とはいえ、職員の定着を図るための努力が望まれます。又社内勉強会を定期的実施したり、職員の経験、スキルなどを考え、外部研修受講を促すことも望まれます。
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	千葉市のグループホーム連絡会に加盟し、同業者との意見交換や研修に参加しています。又近隣のグループホームと交流し、自家菜園で収穫した野菜を差し入れたり、相互訪問したり、行事の企画に参加したりして、情報交換し、サービスの向上に努めています。	○	介護相談員の受け入れを常時できるように、連絡会で話し合い、市に要望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)
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	納得し安心して入居できるように、見学時や荷物搬入時になるべく本人にも来て貰います。職員や入居者と過ごす時間を設け、少しでも場の雰囲気に慣れるように配慮しています。職員は利用者や接することで知った身体・生活状況を申し送りノートに記入し情報を共有しています。		
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	趣味や特技を活かして、一人ひとりが主役になれるように努めています。旅行の好きな利用者が企画して、一般のツアーで京都や昇仙峡の一泊旅行にも出かけています。ひな祭りでは蛤の砂だしの方法や、食べた後の貝殻で笛の作り方を教えてもらったりと、職員にとって支援するだけでなく教えられることの多い日々です。		
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	日々の会話や触れ合いをじっくり行うことで、本人の意向を汲み取っています。変化時には家族に報告、相談して、本人の意向に対応できるようにしています。家族の面会後は、必ず面会時の様子を聞いて、問題がある時は家族と対応を相談します。その結果、家族に墓参りや買物に連れ出してもらうこともあります。		
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	家族から面会時に、介護計画作成のための意向を聞いています。職員には何時でも書けるようにプランノートを用意し、一人ひとりが利用者の課題、今やっていること、今後どうしたいのか等を記入できるようにしておき、それを基に話し合いをし、医師の意見も取り入れて計画を作成します。出来たものは家族にきちんと説明し了解を得ています。		
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回見直していますが、変化のあった時はその都度、本人・家族、医師、フロアスタッフ、計画作成者で話し合い、現状に即した計画書を作成しています。		

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	陶芸教室に行きたい人を支援し、作品を玄関に飾っています。言葉が出るように本の朗読をしたいという人には、週4日時間を設け、一緒に朗読しています。本を借りたい人とは一緒に図書館に行きます。昔住んでいた所に行きたいという人と都内まで出かけたこともあります。利用者の要望に沿うよう柔軟に対応しています。		
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	協力診療所の往診を受けている利用者が多数ですが、1人で受診に出かける人もいます。必要に応じて家族と医師の話し合いの場を設けています。入居前からのかかりつけ医に継続して受診する人には受診同行し、本人や家族の意向を伝え連携して対応しています。		
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	契約時に「重度化した場合における対応に係る指針」を本人・家族に示し、同意を得ています。重度化した場合は、主治医、家族、職員、看護師等関係者が集まって話し合うことになっており、方向性や注意点、緊急時の対応について、全員が方針を共有します。終末期を施設で看取った経験もあり、自信になっています。		
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	職員のオリエンテーション時や新人研修時に、入居者の誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応について、教育しています。スタッフの言葉使いについては会議でも、個別的にも繰り返し話しています。記録等個人情報は鍵のかかる戸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	職員は常に待ちの姿勢で、一人ひとりのペースが保てるように支援しています。起床時間や就寝時間はある程度決まっていますが、本人の希望を重視して支援しています。色々な場面で自分で選択出来る機会を設けて、納得しながら暮らせるように配慮しています。		

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	週5日は献立が決まっています。食材が届きますが、水曜に買い物に行き、木・金は自分たちで好きな物を作ります。調理・味見・盛り付け・配膳・後片付けに役割を見出し、それぞれの力を発揮しています。月1回は外食しています。寿司職人が来て握ってもらうこともあり、皆楽しみにしています。		
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	曜日、時間帯を決めずにいつでも入浴できるように支援しています。毎日入る人や2日おきに入る人など様々です。前日入らなかった人には声かけしています。拒否の強い人もいますが、無理強いせず原因を探り、色々な対応を試みます。家族の電話による声かけの協力を得ることもあります。		
(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	自分で出来ることを行うことで達成感を感じ、意欲につながるように支援しています。家事を楽しむ人、外出を企画し皆を楽しませてくれる人などの支援をしています。洗濯は各自で行い、能力に応じて支援しています。3ヶ月に1回は日舞、民謡、マジック等を企画し楽しんでもらっています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	天気の良い日はいつも、希望する人と散歩に出ます。ついでに買い物に行くこともあります。水曜日は必ず買い物に出かけます。あまり外に出たくない人や体に負担のある人にも、季節を肌で感じ、気分転換を図ってもらえるように、バルコニーや庭でお茶をしたり、食事会をしたりしています。		
(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	日中は玄関や居室に鍵をかけていません。外出傾向にある人の行動はいつも把握に努め、玄関に行くとき「行ってらっしゃい」と声かけしています。声かけがきっかけで出かけない方が多いようですが、出かけた場合は職員も一緒に出かけています。		
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	室内には、消防署直結電話、非常灯、熱探知器、非常口の明示、消火器等が設置されています。年1回は消防署を呼んで、避難訓練を実施しています。1階には非常口が2カ所あり、2階には、スロープの避難通路が設置されています。又備蓄は最低限されています。	○	防火・避難訓練は、定期的に年2回以上行い、うち1回は消防署を呼んで救命救急措置の講習会等を開き、町内会にも声をかけて今後の協力を得るように努めることが望まれます。事務所には、緊急対応表、緊急連絡先などを掲示し、3日分程度備蓄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	食事や水分量はチェック表で把握し、水分は1日1200ccを目安にしています。摂取量の少ない人には時間にこだわらず、本人の好きな食物や飲み物を補給してもらっています。冷蔵庫の麦茶が好きなきときに飲めるようになっており、ポットの使用も自由に出来るようにしてあります。		
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	ホーム内の共有空間は、明るく清潔で、ゆったりとしています。又1, 2階に4畳半ほどの共用ベランダがあり、椅子に座って新鮮な外気に触れ季節感を楽しめます。リビングには、立派なお雛様や季節の花、人形、置物などが飾られ、壁には利用者の習字の力作や絵画、行事写真が貼られ、適度の生活感、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	室内には、洗面台、室内用電話があり、窓外には、植木を置けるように小さなベランダがあり、利用者が居心地よく過ごせるよう工夫されています。利用者は、馴染みの物(ベッド、箆笥、籐椅子、テレビ、仏壇、写真、絵画、人形等)を持ち込み、自分の家にいるように過ごしています。天井には非常灯と熱探知器が設置されており安心感があります。		