

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年4月2日

【評価実施概要】

事業所番号	1272800226		
法人名	株式会社 エクセシオール・ジャパン		
事業所名	グループホームいきいきの家鴨川		
所在地	千葉県鴨川市古畑317-1 (電 話) 04-7099-9121		
評価機関名	株式会社 日本ビジネスシステム		
所在地	千葉縣市川市富浜3-8-8		
訪問調査日	平成21年3月26日	評価確定日	平成21年4月15日

【情報提供票より】平成21年3月15日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	15人, 非常勤 1人, 常勤換算 8.9人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 階建ての 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円
敷 金	有(円) ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(384,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,300円		

(4) 利用者の概要(3月15日 現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	7 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.6 歳	最低 67 歳	最高 96 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	亀田総合病院・鴨川市立国保病院・エビハラ病院
---------	------------------------

株式会社 日本ビジネスシステム

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

自然に囲まれたのどかな環境の中に「グループホームいきいきの家鴨川」がある。日当たりが良く、窓からは緑が広がり、明るく開放的な施設となっている。全面バリアフリーとなっており、十分な介助スペースの確保、トイレ・浴室に設置されたナースコール、事務所から施設全体を見渡せる設計等、入居者の安全面に配慮している。片方のユニットに、リフト浴槽が設置されており、入居者の身体状況に合わせた入浴支援を行なっている。また、日々のレクリエーションや外出等が柔軟に実施され、入居者の希望に応じた個別支援が行なわれている。職員は、入居者との信頼関係を大切にしていると共に、安心して過ごせる環境作りに努めており、施設の特徴を活かした温かいケアの実践に努めている。
--

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回の外部評価結果においては、職員・家族等に周知を行ない、会議にて改善課題を検討している。改善課題においては、現在も検討重ねており、時間を掛けて改善して行く予定である。
	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	今回の自己評価においては、一部の職員で作成をしている。作成後は、職員に閲覧をし、内容を周知している。また、外部評価の意義については、職員全員が理解しており、サービスの質の向上に向け前向きに取り組んでいる。
	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)
	地区区長・地域住民・地域包括支援センター職員・入居者・家族・職員を構成員として、2か月に1回、運営推進会議を行っている。会議では施設の現況報告や活動報告等を行い、施設理解の促進を図っていると共に、積極的に意見交換を行い、サービスの質の向上に努めている。また、感染症や緊急時の対応策等を話し合い、近隣との協力体制を整えている。
重点項目	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)
	電話や面会時に直接意見・要望等を確認している。挙がった意見・要望等においては、報告書に記録し、周知を図ると共に、職員会議にて検討し、適切な対応に努めている。また、運営推進会議開催と同時に家族会も開催し、意見交換を通して運営に反映させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	散歩等の外出時に近隣住民と挨拶を交わす関係が築かれている。地域行事には積極的に参加していると共に、施設行事の際に、地域住民を招待し、地域との交流を図っている。また、施設にて介護相談を受け付けており、地域貢献を行なっている。

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)
・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	安心して快適な生活をおくることを主眼とした独自の理念を作り上げており、専門的な知識と技術により適切な支援提供に努めている。	○	施設の理念に地域密着型施設としての役割を付加することにより、更に地域に根ざしたサービスの実践を目指していただくことを望みます。
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	職員全員がネームプレートに理念を携帯していると共に、職員会議等で理念の確認・共有化を図っている。施設内に理念を掲示しており、来訪者への周知を行っている。また、運営推進会議等を活用し、施設に関わる方々に理念の周知を図っている。		
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	散歩等の外出時に近隣住民と挨拶を交わす関係が築かれている。地域行事には積極的に参加していると共に、施設行事の際に、地域住民を招待し、地域との交流を図っている。また、施設にて介護相談を受け付けており、地域貢献を行なっている。		
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	前回の外部評価結果においては、職員・家族等に周知を行ない、会議にて改善課題を検討している。改善課題においては、現在も検討重ねており、時間を掛けて改善して行く予定である。今回の自己評価においては、一部の職員で作成をしている。作成後は、職員に閲覧をし、内容を周知している。また、外部評価の意義については、職員全員が理解しており、サービスの質の向上に向け前向きに取り組んでいる。	○	自己評価の作成において、管理者は一般職員からの意見を引き出すと共に、一般職員は積極的に意見を出す事で、職員全員が自己評価の作成に関わり、より多くの気づきを得た上で、サービスの質の向上に繋げて頂く事を望みます。
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	地区区長・地域住民・地域包括支援センター職員・入居者・家族・職員を構成員として、2か月に1回、運営推進会議を行っている。会議では施設の現況報告や活動報告等を行い、施設理解の促進を図っていると共に、積極的に意見交換を行い、サービスの質の向上に努めている。また、感染症や緊急時の対応策等を話し合い、近隣との協力体制を整えている。		

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	市とは、業務全般における相談や連絡を随時行ない連携を図っている。また、鴨川市ボランティア協会に加盟し、ボランティアの紹介を受けると共に、市役所にパンフレットを設置してもらう等、市からの協力も受けている。		
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	家族の面会時に入居者の生活状況や健康状態等の報告を行なっている。定期的に手紙に写真を添えて郵送し、より詳しく入居者の様子を報告していると共に、施設広報誌を発行し、行事の様子や職員の入退職等を報告している。また、生活状況に変化があった場合等の必要時には、随時電話やFAXにて連絡をしている。		
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	電話連絡時や面会時に直接意見・要望等を確認している。挙げた意見・要望等においては、報告書に記録し、周知を図ると共に、職員会議にて検討し、適切な対応に努めている。また、運営推進会議開催と同時に家族会も開催し、意見交換を通して運営に反映させている。		
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	職員の異動・入退職においては、施設広報誌や家族会にて家族に報告している。入職があった場合には、慣れた職員と一緒に業務を行い、出来るだけ早く入居者と馴染みの関係が築けるよう配慮している。		
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	外部研修においては、職員の希望に応じて参加している。また、法人主催の研修会が定期的に開催されており、参加を促している。研修参加後は、報告会を行い、研修内容を職員へ周知し、情報の共有化を図っている。必要に応じて施設内で勉強会を開き、事例検討会や緊急時対応等の研修を行っている。研修参加費用の負担等の制度を設け、積極的な人材育成に努めている。		
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	近隣のグループホームと定期的に親睦会を開き、交流を図ると共に、意見・情報交換を行い、困難事例の解決に役立てている。また、法人の施設関係者が集まる「いきいきの家ワーカー会」に参加し、情報交換や勉強会を行い、相互の質の向上に努めている。		

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)
・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、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、場の雰囲気になら馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	見学や相談を随時受け付けていると共に、希望に応じて体験入居を実施し、施設の雰囲気や方針を理解してもらってから入居を勧めている。入居後は、本人の生活歴に合わせた支援を行ない、なるべく早く落ち着いて安心した生活が送れるよう配慮している。また、面会や電話等にて家族にも協力してもらい、施設に馴染んでもらうよう工夫している。		
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	入居者の希望や能力に応じて家事等の生活活動を共同で行っている。職員は、信頼し合う事を意識していると共に、入居者から生活の知恵や助け合いの精神を学び、共に支え合う関係を築いている。また、一時帰宅や外出等にて家族とも協力し、支え合う関係を築いている。		
・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	入居時に、本人・家族から生活歴や意向を確認し、記録している。入居後は、定期的に会議を開き、入居者について情報・意見交換をしており、常に新しい情報を共有している。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	介護計画においては、本人・家族の意向や生活歴等を踏まえた上で、職員会議で検討を行い、計画作成担当者が作成している。作成後は、職員全員へ周知を図ると共に、家族に説明し、了承を得ている。		
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、介護計画の評価及び目標の達成状況の確認を行い、必要に応じて見直しを行なっている。また、生活状況に変化があった場合等は随時見直しを行なっている。見直しにおいては、会議にて職員が意見を出し合うと共に、家族と相談しながら計画作成担当者が介護計画を作成している。必要に応じて、医師や看護師に意見をもらい、入居者の現状に即した介護計画の作成に努めている。		

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					
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	入居者の希望に応じて買い物や馴染みの場所等への外出を柔軟に支援している。また、家族の協力を得て、一時帰宅等の実施を行なっている。定期的に訪問理美容を実施し、身だしなみの支援も行なっている。入居者が入院した際は、お見舞いに行き、衣類の交換等をすると共に、医師と情報交換し、早期の退院に向け、支援をしている。		
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					
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し、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	協力病院以外にも希望の掛かりつけ医への受診が可能となっている。希望に応じて、職員が通院の付き添いを行なっている。また、定期的に内科往診を実施しており、適切な医療支援が行なわれている。週1回訪問看護を実施しており、適切な健康管理を行なっていると共に、24時間連絡が取れる体制ができており、緊急時における連携体制が構築されている。必要時には、医師・看護師に相談し適切な対応が取れるよう協力体制も整えている。		
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	看取りに関する施設の方針や対応を明文化し、同意を得ると共に、本人・家族の意向を確認している。重度化した場合には、家族・医師・看護師等と話し合いを行ない、施設として出来る限り最大限の支援を行なっている。また、緊急時の研修や緊急時マニュアル・連絡体制の整備により、緊急時における対応方法を職員全員が身に付けている。		
・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	個人書類においては、事務所に保管し、個人情報の保護を図っている。法人にて年4回の接遇研修を行っており、言葉遣いや声掛け方法の教育を徹底している。また、入居者との信頼関係を大切に、同姓介助等にて、入居者のプライバシーに配慮している。		
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	特に日課は定めておらず、本人の生活ペースに合わせた自由な生活を支援している。入居者の希望に応じてレクリエーション・趣味活動・外出等を柔軟に支援し、本人らしい生活の提供に努めている。希望が言い出しにくい入居者に対しては、嗜好や能力を考慮し提案する等、工夫しながら希望に沿った支援が行なえるよう努めている。		

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	準備・調理・片付け等を入居者と職員が共同で行っている。夕食は配食サービスを利用し、献立作成と食材の配達を業者に依頼している。朝・昼食においては、献立作りと食材の買出しを入居者と職員が共同で行っている。また、定期的にフリーメニューを実施し、入居者の希望や好みに応じた食事を提供している。また、おやつ会・外食会の実施や菜園で取れた野菜を使用する等、様々な食の楽しみを提供している。		
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	入浴を毎日実施しており、希望に応じて回数等柔軟に対応している。片方のユニットには、リフト浴槽が設置されており、入居者の身体能力に応じた入浴を支援している。入浴拒否をする入居者に対しては、声掛けや時間の変更をし、無理強いせず、入浴してもらうよう配慮している。		
(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	入居者の希望や能力に応じて家事等の生活活動に参加してもらっている。入居者の特技や残存機能を活かして、塗り絵・菜園・編み物・裁縫等のレクリエーションや趣味活動を支援している。また、入居者の希望や季節に合わせた行事を企画・実施し、楽しみの提供を行っている。		
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	入居者の希望や気候に応じて、散歩・買い物・ドライブ等を毎日実施している。ウッドデッキや駐車場を活用して、お茶飲み・日なたぼっこ・ゲートボール・花火大会等、気軽に外の空気を楽しめるよう工夫している。また、定期的に外出会を企画・実施しており、時には家族にも参加してもらい、戸外での楽しみを提供している。		
(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	日中はセンサーチャイムを活用しながら、施錠を行わず、入居者の自由な生活を支援している。入居者が外に出た場合には、無理に引き止めず、声掛けや見守りに対応している。居室には鍵が設置されており、入居者のプライバシーが確保されている。		
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	地域の消防署の協力のもと、年3回、職員・入居者・地域住民にて消防・避難訓練を実施している。緊急時マニュアル・連絡体制を整備すると共に、緊急時対応研修・救急救命講習を実施し、緊急時における対応を身に付けている。また、日頃の地域交流や運営推進会議にて緊急時・災害時の協力の呼びかけを行い、地域との協力体制が構築されている。		

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	本人の好みや能力に合わせて適切な食事提供を行っている。食事や水分摂取の記録もしっかり行っており、摂取量が少ない場合は、本人が食べたい物を提供し、必要な栄養を確保している。		
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	施設内は全面バリアフリーとなっており、トイレや廊下等十分な介助スペースが確保され、安全面に配慮している。施設は、南向きで日当たりが良く、窓からは緑が広がり、明るく開放的な造りとなっている。リビングには、ソファ・テーブル・和室スペースが設置され、入居者が思い思いにくつろげるよう配慮している。ウッドデッキや駐車場にベンチ・椅子が置かれ、日なたぼっこやお茶飲みができるようになっている。また、敷地内には、畑があり、季節の野菜等を栽培している。毎日の清掃を徹底しており、施設内の清潔が保たれている。		
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	希望に応じて馴染みの物を自由に持ち込む事が可能となっていると共に、畳やカーペットを敷く事も可能で、入居者が居心地よく生活できるよう配慮している。全居室にエアコン・換気扇が設置され、適切な空調管理が行なわれている。		