

# 1. 評価結果概要表

作成日 2009年3月23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1270500687		
法人名	株式会社 日本医療事務センター		
事業所名	グループホームきらめいと土気		
所在地	千葉県千葉市緑区土気町446-6 (電話) 043-205-5180		
評価機関名	特定非営利活動法人コミュニティケア研究所		
所在地	千葉県千葉市中央区千葉港4-4 千葉県労働者福祉センター5階		
訪問調査日	平成21年3月23日	評価確定日	4月27日

## 【情報提供票より】(21年3月12日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	17 人
職員数	19 人	常勤 10人, 非常勤 8人, 常勤換算	7.9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)	70,000円 ~ 75,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費25,000円、おむつ代等実費	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000円)	有りの場合 償却の有無	有(3年償却)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
または1日当たり 1,400 円				

### (4) 利用者の概要(3月12日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	2名	要介護2	6名		
要介護3	2名	要介護4	5名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 83歳	最低	58歳	最高	99歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団阿呷の会 坂の上外科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

家庭的な雰囲気の木造平屋建てで、芝生の中庭に面してウッドデッキがある2ユニットのグループホームである。JR外房線土気駅から徒歩20分で、ホームも自然に囲まれた環境にある。入居者を中心に事業所独自の理念「心」を大切にしたいケアを心がけている。職員は介護の初心を忘れないように、事業所の介護方針を共有し、入居者との日々の生活を楽しんでいる。ユニットごとの入居者の特徴を把握し、介護方針から職員配置まで管理者と職員が協力し合い行われている。ホームの運営をしている法人は、株式会社日本医療事務センターであり、さまざまな介護サービス事業・施設を全国展開している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>運営推進会議を活かした取り組みは、市町村担当者の参加の実現にはいたっていないが、会議の目的をしっかりと把握しており、ホームのサービス向上につながるよう取り組んでいる。災害対策には、ホームの周辺の環境上、近隣の協力を得られる状況ではなく、他の施策を考えるまでにはいたっていない。また、避難訓練は実施されているが、消防署の協力は依頼中である。</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>管理者及び主任が中心になり自己評価に取り組んだ。前回の外部評価の結果は、運営推進会議やミーティングで報告し、ホーム内のわかりやすい場所に掲示されている。しかし、職員全員が今回の自己評価に関わるまでにはいたっていない。</p>
重点項目	<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>運営推進会議は、入居者のより良い生活を提供していくために行うものだと考え、現在のホームの問題点は何であるかを会議参加者と議論している。運営推進会議は年2回実施し、家族会が行ったアンケートの結果に基づき改善活動を行うなど、運営推進会議を活用しホームのサービスの質の向上に取り組んでいる。会議で出された意見や要望については検討し、改善できる事項、できない事項を明確にし、その実施状況の報告を次の会議で行なっている。</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>家族が来訪時に意見を言いやすいホームの雰囲気を大切にしている。外部者への発言の機会としては運営推進会議があり、家族会として意見をまとめて外部へ表出できる仕組みとなっている。苦情相談窓口を重要事項説明書に記載するとともに、家族会、総会、行事に合わせて家族とは最低年3回程度は面談して意見や要望を直接聞いている。家族から出された意見や苦情は、ホームの運営に反映させている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ボランティアの受け入れ、地域の運動会や敬老会への参加などの地域交流を行っている。しかし自治会規則の変更に伴って、会社や施設等の自治会加入ができなくなったので自治会を通じた交流が積極的にはできなくなった状況である。立地している環境が自然に恵まれている反面、地域との交流が日々の生活の中では難しい状況も見受けられる。</p>

## 2. 調査報告書

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>. 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	事業所独自の理念を「心」として、思いやる心、優しく見つめる心を大切にしている。法人理念、介護方針を掲げ、入居者一人ひとりの思いに寄り添うようにしている。		
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	法人理念、事業所理念、介護方針をミーティング等で随時確認している。日々の生活の中で職員同士で心(理念)のこもったケアを心がけている。理念をホームのわかりやすい場所に掲示し、パンフレット等にも法人理念、事業所理念、介護方針等を紹介している。		
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	ボランティアの受け入れ、地域の運動会や敬老会への参加などの地域交流を行っている。しかし、自治会規則の変更に伴い、会社や施設等の自治会加入ができなくなったので、自治会を通じた交流ができない状況であり、新たな交流の場を模索中である。		立地している環境が自然に恵まれている反面、地域との交流が日々の生活の中ではしづらい状況も見受けられるが、小中学校との交流や地域活動に積極的に参加するなど、新たな地域との交流の機会を計画、実施することが望まれる。
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	自己評価を主任中心で行い、職員には自己評価や外部評価を実施する意義などを説明している。前回の外部評価の結果は、運営推進会議やミーティングで報告し、ホームのわかりやすい場所に掲示されている。しかし、職員の全員が自己評価に関わるまでにはいっていない。		職員全員が自己評価に、本人の視点でかかわることで、現状を把握することが必要かと思われる。外部評価を日々のケアを見直す機会と捉えて、目標を具体化し、改善活動を計画的に進めることが、更に事業所サービスの質の向上に繋がると思われる。
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	運営推進会議は年2回実施し、家族会が行ったアンケートの結果に基づき改善活動を行うなど、運営推進会議を活用しホームのサービスの質の向上に取り組んでいる。会議での意見や要望について検討し、改善できる事項、できない事項を明確にし、その実施状況の報告を次回の会議で行なっている。		

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	ホーム管理者が、千葉市認知症高齢者グループホーム連絡会の役員ということもあり、市町村担当者に参加してもらい懇談会などで意見交換を行っている。事業所が検討している有料サービスなどの相談も随時行うなど連絡を密にとり、事業所サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	定期的な便り「きらにこ新聞」を発行し、入居者の生活ぶりを報告している。月一回、請求書とともに個々の生活状況や健康状態を記載し家族に送付している。心身状態や健康状態など、変化、異常等があった場合は随時連絡を取っている。		
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	家族会、総会、行事に合わせ、家族とは最低年3回程度は面談して意見や要望を直接聞いている。来訪時には近況報告を行い、意見が言いやすい関係づくりを心がけている。また運営推進会議、行事等の来訪時や電話等で相談、苦情等を受け事業所の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	ユニットごとに職員は固定されている。管理者は2つのユニットを理解し、職員がどちらのユニットに合うかなど、特徴や関わり方などを配慮して職員を配置している。職員が異動や離職によって担当が代わる場合は、急に代わるのではなく、交代者を紹介し、しばらくは一緒にケアに入る等、入居者への配慮がされている。		
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	主任が研修担当として、法人研修、外部研修などに参加して資料を作成し、職員へ配布している。働きながらのトレーニングや内部研修を計画的に実施したいが、実現にはいたっていない。法人研修は計画的にあるが参加できていないので、講師に来てもらうなどの対策を取るようになっていく。		職員の成熟度に合わせた研修方法や、職員の経験・知識に合わせた研修内容などを計画し実施することで、更に事業所の質の向上を図ることができると思われる。法人研修と働きながらのトレーニングを組み合わせ、職員を動機づける仕組みを、職員参加型で進める等の工夫が望まれる。
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	管理者はグループホーム連絡会をはじめとして、同業者等のネットワークを持っている。しかし、日々の業務の忙しさから職員の交流は行われていない。管理者は同業者との職員同士の交流ができれば良いと考えている。		同業者との交流を、人材育成、サービスの質、リスクマネジメントなどの観点からも重要な施策と位置づけて、今後職員同士の交流の機会が持たれることが望まれる。

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)
<b>.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	体験入居も可能で、見学や入居者の居宅訪問時に本人の気持ちの確認を行いながら、ホームの雰囲気を感じてもらえるようにしている。本人が安心してサービスが利用できるような関係づくりを重要視している。		
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	地域の入居者が多く、職員と地域の話から会話が発展し、共に楽しみながら生活している。入居者本人の希望を尊重し、できる限り入居者自身で行えることは見守り、自然な形で一緒に生活し、教え教えられる雰囲気を作り上げている。		
<b>.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	話が理解できる人にはまず、とことん話すことから始めて、思いや意向を把握している。理解ができない人にもじっくりと向き合うことで、感覚で把握するように努力している。		
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アを反映した介護計画を作成している	職員の気づきは送りノートに記録し、入居者や家族の思いを把握した上で計画を作成している。		
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	定期的には6ヶ月に1回の見直しをしている。変化があった場合は、まず送りノートで情報を共有している。その上で、ミーティングの際にカンファレンスの時間を取って、計画を見直すようにしている。しかし、共有された情報がすぐに新たな計画書の作成につながっていない現状も見受けられる。		定期的カンファレンスを実施し、入居者に変化が生じた場合には随時、家族や関係者とも話し合い、新たな計画書が作成されることが重要であると思われる。

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	医療連携加算の指定を受けており、重度化した入居者にも柔軟に対応している。また、耳鼻科や眼科への通院支援も行っている。		
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、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	ほとんどの入居者がホームの提携医療機関を主治医としている。しかし、耳鼻科や眼科は入居者の希望するかかりつけ医への、受診支援を行っている。		
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	「重度化した場合の対応に係る指針」があり、家族や連携医療機関と話し合いを重ねて方針を共有しているが、一番大切にしているのは入居者本人の意向であり、可能な限り把握するようにしている。「看取りマニュアル」を作成しており、職員には入居者の状態に合わせて研修を実施している。		
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	事業所として「プライバシーマーク」を取得しており、個人情報の取扱いについて詳細なマニュアルがある。また、言葉かけ等は「口に出せなくても羞恥心がある」ということを意識しながら対応している。		
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	起床時間や就寝時間も、個々のペースを大切にしている。また、日中の過ごし方もさまざま、できるだけ本人の希望にそうようにしている。		

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	栄養バランス等を考慮して宅配を利用しているが、月に何回かは、入居者の希望を聞いて外食したり、材料を買ってきて作っている。職員も同じテーブルで、会話をしながら食事をしている。残存能力に応じて、配膳等を手伝う入居者もいる。		
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	週3回が基本だが、希望や状態に応じて毎日でも入浴可能である。時間も個々の要望に合わせている。		
(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	花壇の手入れ、飼っている犬の散歩、ウサギやインコの餌やりを楽しみにしている入居者もいる。また、広告チラシを利用したゴミ入れを作ることを日課にしている人がいるなど、できることを支援している。		
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	ユニット単位でワゴン車でドライブに出かけたり、希望に応じて買物に行くこともある。		
(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	日中は鍵をかけていないが、チャイムが鳴るようになっており、外に出る人がいるときは、声掛けをしたり職員が付いていくようにしている。		
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	年1回事業所内での訓練をし、消火器や非常ベルの使い方を確認している。しかし、消防署の協力による訓練を依頼しているが、実現にはいたっておらず、特に夜間については不安が残る状況である。		消防署立会いのもとに定期的に訓練ができるよう、引き続き協力依頼していくことが望まれる。また、夜間の災害時の対応について、職員に周知徹底することが重要であると思われる。

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	食事と水分の摂取量は毎回個人別に記録している。摂り方が少ない場合は、ゼリーやエンシュア・リキッド(食事が取れないときに使用する総合栄養剤)で補うようにしている。		
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	リビングは明るく、ベランダ越しに広い庭が見えて開放的である。オープンキッチンなので、食事の支度の匂いや気配が感じられ、家庭的な雰囲気である。廊下は広く、数ヶ所に置かれたソファやベンチで一休みする人も見られた。		
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	和室と洋室があり、できるだけ希望に沿うようにしている。また、自宅から家具やじゅうたん、好みの品を持ち込み、それぞれ、個性のある、入居者にとって居心地良く過ごせる部屋づくりがされている。		