

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成 19年 5月 10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1270500810		
法人名	有限会社 桔梗グループ		
事業所名	グループホーム ききょう苑		
所在地	千葉県緑区あすみが丘8-6-1 (電話) 043-205-2525		
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	東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成19年4月5日	評価確定日	5月10日

【情報提供票より】 (19年3月14日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 1月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 5人, 非常勤 4人, 常勤換算 5.3人	

## (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建て	1階 ~	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)	58,000 円	その他の経費(月額)	約 15,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	420 円	昼食 550 円
	夕食	600 円	おやつ 180 円
	または1日当たり 円		

## (4) 利用者の概要 (3月 14日現在)

利用者人数	9名	男性 3名	女性 6名
要介護1	3名	要介護2	0名
要介護3	3名	要介護4	1名
要介護5	2名	要支援2	0名
年齢	平均 76歳	最低 65歳	最高 92歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	千葉南病院、中野外科クリニック、あらい整形外科、かつらやま歯科
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

郊外の住宅地の一画にあって、広い庭のある200坪弱の敷地に1フロア9個室を備えた2階建ての建物で、周囲にとけ込めるよう特に玄関周りを和風にしつらえてあります。内部の居住空間も広く、新築であるため清潔な感じのする気持ちの良い施設です。現在は1階で1ユニットですが、2階の2ユニット目も開設しつつあります。経営者の方針で、職員同士が仲良く協力して、福祉ではなく「おもてなしの心」で利用者に接しており、くつろいだ感じで日常生活を送れるように工夫されています。地域の人達との交流、地域住民や利用者の求める多機能制への対応は、これから取り組む段階です。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	<p>今回の施設開設以来最初の評価にあたるため、本項目は該当しません。</p> <p>施設を始めてからまだ1年余、今回初めて外部評価を受けることとなり、経営者・ホーム長・管理者共同で自己評価の作業を実施しました。その過程で、これまで必要とは考えてもいなかった点がかかりあることに気づき、今後順次整備して行く予定とのことです。したがって、まだ一般職員をも巻き込んだ取り組みには至っていません。</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>これまで運営推進会議の開催に向け努力をしてきました。しかし、開設後間もないうえ利用者が増えてきたのも最近であること、地域の理解も漸く得られるようになり、町内会長から出席しても良いとの回答があったのもつい最近のことであること、それに加えて、多忙な区役所の職員の出席を仰ぐために働きかけを行うにても十分時間がなかったこと、などの理由により、現在のところ開催には至っていません。</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>グループホームも施設側にとっては福祉ではなくサービス業との代表者の信念に基づき、利用者・家族の意見・不満は何時でも申し出しやすいような雰囲気作りをしています。カラオケ好きの新しい利用者からの申し入れによりカラオケを始めたり、パンを食べたいとの希望によりパン食も導入しています。その他にも、庭にベンチをおいて欲しいとの要望があり、暖かくなってきたので近々実現の予定とのことです。</p>
重点項目④	<p>比較的新興住宅地の中に位置し、地域の住民がお互いあまり干渉し合わず孤立して暮らす傾向にあること、施設開設以来間もなく、地域との交わりを深める時間の余裕もなかったことなどから、地域活動への参加等の交流は進んでいません。フラメンコダンス・フラーメンコギター・マジックショー等のボランティアの受け入れは、スムーズに行われるようになっていきます。</p>

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	福祉ではなく「おもてなし」との経営者の考えの下、喜怒哀楽のある生活・人としての暮らしを可能とするため、真心と家族としての温もりのある介護サービスを行うとの独自の理念を掲げています。しかし、地域との交流の視点からの理念は未だ加えられていません。	○	施設開設後体制が固まったのは最近のことで、地域との交流までは至っていない状況です。しかし、代表者の考えの実現のためにも、地域の一員として地域密着型サービスの推進が、益々重要になってきます。全職員が日々意識しつつ地域と自然に交流していくためには、はっきりと理念に掲げる必要があります。
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	現在の理念は日常の業務に直結したもので、日々のサービスに自然と生かされるようになっており、利用者アンケートからもその効果が出ていることがわかります。代表者は毎月の全体会議でも、常に理念の実現に向かって行動するよう職員に働きかけています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	施設開設後の努力が実り漸く体制も固まってきたところで、地域への行事参加にまでは至っていません。ただし、ボランティアとして、フラメンコダンス・フラメンコギター・マジックショー等を受け入れており、地域から全く孤立しているというわけではありません。	○	経営者は、入居者も増えてきたので、今後は地域活動に積極的に参加していきたいと考えています。地域との交流は当面の最も大きな課題であり、理念に掲げると共に、着実に実現していくことが望まれます。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	今回が施設開設後初めての外部評価であり、その準備としての自己評価を通じて、最低の施設運営条件にプラスアルファとしてどういうことが求められているかということ認識することができました。自己評価を踏まえた改善はこれから取り組む段階です。	○	今回の外部評価の指摘内容はもちろんですが、100項目の自己評価項目で未実施・未整備と感じたことは積極的に着実に改善に向けて努力することが必要です。

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	これまで運営推進会議の開催に向け努力をしてきましたが、開設後間もないうえ、地域の理解も漸く深まり町内会長から出席しても良いとの回答がつい最近あったばかりであること、多忙な区役所の職員の出席を仰ぐために働きかけを行う十分な時間がなかったことなどから、現在の所開催には至っていません。	○	運営推進会議の開催は不可欠です。施設運営の体制も整ってきましたし、町内会長の賛同も得られているということですから、取り敢えず利用者・家族に地域の方々を交えた会議を立ち上げ、徐々に区役所の担当者の参加を働きかけていくというやり方もやむを得ないかもしれません。
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	区の担当者が多忙なこともあり、特別なことのない限り、直接行き来するのは難しいということで、現在までは取り組まれていません。	○	質の高いサービスを実現する為には、自己努力をいくら重ねても限界があります。いろいろな機会を捉えて粘り強く行政側の担当者に働きかけていく必要があります。
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	余り変化のない利用者の場合連絡の回数が少なくなることもあります。通常は週1回程度健康状態等を家族に連絡する他、月1回は書面で極めて詳細に状況の連絡を行っています。また、誕生会等のイベント時には写真をつけて書面で随時報告しています。		
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	利用者からは直接、家族からは来所時に気軽に希望等を述べられるよう雰囲気作りをしています。利用者からの希望で、パン食を導入したり、カラオケの機会を設けたりしています。希望により庭にベンチを置く計画も立てています。外部への苦情申し立て制度については、契約時に家族によく説明しています。		
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	当施設の理念である家族としての運営を継続的に可能にするためには、職員の突然の交代による混乱を避ける必要があります。代表者はこの点を良く理解しており、利用者ごとの担当制を設け、利用者が職員全員に同様の親近感を持つことができるように工夫しています。		


外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	ホーム長や管理者が各種研修会に参加し、その資料等や別に市から来る情報を職員に回覧したり、医療機関の協力により緊急処置などの研修を行っています。職員の能力に応じた研修計画を立てることまでしていません。	○	多忙中であって効率的に職員の能力を向上させるためには、計画性を持って研修を実施することが大切です。期間・場所は問いませんが年間研修計画等を作成し、計画の実行・見直しを繰り返していく必要があります。
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	経営者は施設の立ち上げにあたり、時間をかけてグループホームの実情を研究してきており、同業者から貴重な情報を得てきています。また、千葉県グループホーム協議会に参加し、会員である同業者との意見交換も可能となっています。ただし、職員同士の相互訪問等の活動は未だ行っていません。	○	職員の中には他のグループホームでの勤務経験者もいますが、状況はどんどん変わっています。職員が日常行っていることに即した研修の機会として他のグループホームとの相互訪問は極めて有用です。職員に直接体験の機会を与えられることが望まれます。
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	体験入所の制度を設け、募集パンフレットにも表示していますが、現利用者は病院からの緊急入所者で、家族等が見学して概要調査し、本人とは病院で意向や状態等調査し、合意ができれば受け入れることとして、緊急の要請に応じてきました。入所後職員が本人の意向を探り合わせて対応し、周囲の人とは娯楽の中で馴染めるよう工夫しています。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	これまで、入所後に介護度が軽減され、包丁を使わない以外の炊事・清掃のお手伝いができるまでに改善された利用者が2名あります。回復のための努力にお手伝いできることが何よりの励みになると、職員からも明るい声が聞かれます。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	大半が医療施設からの直接入所で、また、もともと独居等が5名と家族等の後ろ楯が希薄な利用者が多いため、要望等の把握はほとんど本人から行っています。常に推察し本人本位で試みるようにし、特に、徘徊をなくし家庭的なくつろぎ感を保つため、担当者を決めて対応しています。		
<b>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</b>					
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	チームは、管理者、看護師、ホーム長(管理事務・家族対応)、介護員、経営者と多様です。特に経営者は、より良いケア施設を目指しており、海外視察の経験や関係者からの学びから、利用者の家庭復帰ケアに意欲的です。多彩な介護観察からのアイデアの取り組みに熱意が感じられます。		
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	現時点では、見直しの事例はありません。介護ケース記録、掛かりつけ医の診察や助言の記録、本人や家族が納得できる説明資料等は整備されています。	○	本人および家族の状況は刻々と変化しています。介護計画は定期的に見直す他、その時々のお気づきや意見を最大限反映させながら、実情に即し臨機応変に計画を変更していくことが望まれます。利用者によっては、市福祉課職員の出席や協議を得て見直しを行うことも必要です。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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、その時々のお要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	施設開所後未だ日も浅いこともあり、本事業を軌道に乗せることに注力する必要があるため、多機能制を活かした支援を行うにまでは至っていません。	○	経営者は、需要状況により、デイサービス、短期入所サービスを考えているとのことです。住宅密集地等のため、地域の様々な需要の把握に努め、身近な自立支援施設の拠点として活躍することが期待されます。

外部評価	自己評価	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項目)	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>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</b>					
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	現在の利用者全員、入所前の病院から月2回訪問医による往診がある他、家族や本人が希望する医療機関への通院を支援する協力体制を築いています。また、当地周辺は医療機関が多いので、これらについても協力を依頼済みです。		
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	看取りについては、契約書に表示してあらかじめ家族等と話し合っています。管理者は、「尊厳をもつて施設で対応したい。ただし、物理的に無理な時は、かかりつけ医の指示に従う」と明確に述べています。	○	これまでこのホームでは終末期を迎えた利用者はいませんが、利用者が年齢を重ねるにつれてターミナルケアの必要性が増してきます。専門員の指導を受けて、今から全員で方針を共有し、万全の体制づくりを準備していく必要があります。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	職員は生き活きとしており、施設の理念「御もてなしの心」の心得が身に付き丁寧で利用者に対する温かさが感じられます。個人の関係書類は、事務室のカーテン奥に収納され部外者からは見えないようにしてあります。		
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	身体麻痺や失語症(3名)の上に認知症と症状の重い利用者が多いですが、起床は6時。就寝時間は利用者の好みのテレビ次第で、その間は、体操、散歩、折紙、貼り絵、カラオケ等職員が対応します。参加できない人については、個別に対応しています。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	調理や食器拭きのお手伝いが出来るまで回復された人、食べさせてもらう人、と様々です。一部の職員と一緒に食べ、残りの職員は、温かい食べ物を順次作り提供しています。その配慮のためか、訪問調査日当日は食べ残しが有りませんでした。		
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	入浴は毎日午後1時から4時までの間可能です。一人介助で入浴できる人は毎日、二人の介助が必要な人は1日おきとなっています。週3回入浴剤を使い色と香りに変化をつけて入浴が楽しめるようにしています。万一機械浴が必要になった場合に設備を備え付けるだけの十分なスペースもあります。		
<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	炊事、洗濯物をたたむ手伝作業は利用者の担当を決めて行っています。楽しみは、散歩、食べる、歌うことで歌詞などは覚えているということです。経営者は、公民館で行われている盛りだくさんな種類の趣味の教室への参加も考えています。		
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	冬の間は寒さもより頻繁な外出支援は行われていませんでした。これから気候が暖かくなるので、散歩や買い物、ショッピングセンターへのウインドウショッピング等個々の希望に添えるような外出支援を計画しています。		
<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	玄関の電子錠は昼間も掛けています。ただし、玄関脇に事務室があり、ホーム長が管理に当たっています。家族等へは、環境上の(道路事情、自然公園に続く山林)安全保護の由を説明了承を得ているということです。居室には鍵がありません。	○	経営者は弊害を良く理解しており、慎重に行政とも相談して現在の施錠方式を最善と考え採用しています。しかし、他のグループホームには、徘徊者がいても工夫をして施錠していないところが沢山あります。日中は何とか無施錠で済ませないか他の例をも参考にして検討を続けることが望まれます。、

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	玄関の他に非常口があり、避難訓練も行っています。職員が一人になる夜間でも、代表者の一族がすぐ近くに居住しているため、即座に応援に駆けつける体制も整っています。上水道用の大きなタンクを備え付け、食物も多くはないものの利用者が食べられるものを、いざというときの為に備えています。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	食事の献立は食材業者によっており、業者を変えたりして良い業者を模索中です。盛り付けの量は同一ですが調理法は症状に合わせています。水分は、お茶の他に好みの用意があります。入浴後はスポーツドリンク、ミルクを用意。これら摂取量はケースに記録管理されています。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	新築の建物で、共用空間はいずれも広くゆったりとしており、食事用のテーブルの他ソファ・椅子もあり、思い思いに寛げるようになっています。居間・食堂・台所が同じスペース内にあるため生活感もあり、手伝いもしやすい雰囲気になっています。また広い開口部があり、庭も広いので花を植えて季節感を出しています。		
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	居室内はエアコン・カーテン以外はベッドを始め全て個人の持ち込みになっています。利用者、家族の好みのものを持ち込むことができ職員は配置の手伝いをするだけです。安全のため職員の付き添いの制限付ではありますが、居室内での喫煙も可能です。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。