

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	1272201136
法人名	有限会社ツエルン
事業所名	グループホームオアシス
訪問調査日	平成 19 年 6 月 21 日
評価確定日	平成 19 年 7 月 2 日
評価機関名	株式会社アミュレット

○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す。
 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19年6月22日～平成19年7月1日

【評価実施概要】

事業所番号	1272201136
法人名	有限会社ツェルン
事業所名	グループホームオアシス
所在地 (電話番号)	千葉県柏市柏下字西218 (電話) 04-7165-1212

評価機関名	株式会社アミュレット		
所在地	東京都中央区銀座5-6-12みゆきビルbizcube7階		
訪問調査日	平成19年6月21日	評価確定日	

【情報提供票より】(19年6月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年1月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	6 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 8.2 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造平屋 造り	
	1階建ての	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)	90,000 円	その他の経費(月額)	75,000 円	
敷金	有() 円		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 700,000 円	有りの場合 償却の有無	有() 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(6月11日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	74 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	北柏リハビリ総合病院 北柏ファミリークリニック 大越歯科クリニック
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの理念でもある「ひとりひとりに寄り添っておだやかな笑顔と寄り添い合える暮らしを私たちの心で応援します」を柱に、入居者に寄り添い、入居者のペースに合わせたケアが実践されている。中でもホーム内で開催される行事はとて充実しており、ひな祭り会、納涼祭、敬老会など多くの家族も出席され、盛大に開催されている。また、ホーム内だけにとどまらず、ボランティアの方を受け入れながら日々の散歩を日課とするほか、近くの公園へお弁当を持参して出かけるなど、ホーム外における取り組みも充実している。今後、ホームでは地域との交流の充実に向け前向きな姿勢を持っており、取り組みが充実していくことで、入居者の生活の幅がより広まり、地域に根ざしたサービスがより進展されることが期待できる。

【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)
	前回の外部評価で指摘された箇所については、職員間で話し合い、改善に向け前向きに取り組まれた。
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)
	今年度の外部評価の実施にあたっては、全職員から意見を収集した上で自己評価表の作成に取り組まれた。また、自己評価の中で出た改善点については、今後前向きに取り組んで行くという姿勢が伺えた。
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)
	運営推進会議は市の規定により年間三回実施されている。会議には、地域包括支援センター職員、民生委員、ご家族、利用者を交え定期的に開催されている。主な内容については、ホームの運営についての報告、今後の運営について話し合われており、会議の内容については後日、ご家族全員にも報告をしており、透明性を図る取り組みも充実している。
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)
	家族からの意見の収集については、来所された際にホーム長が対応し、日々の様子を報告するとともに意見や要望の収集に努めている。要望や意見が出た際には職員会議で話し合われ、迅速に対応できるよう取り組まれている。
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)
	地域との交流については、今後自治会への加入、地域行事への積極的参加等、地域交流の充実に向けて模索中である。地域交流充実に向けて前向きな姿勢を持っていることから、今後取り組みが充実していくことに期待したい。

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	ホームの理念は開設時に職員間で考察し、「ひとりひとりに寄り添って、おだやかな笑顔と寄り合い合える暮らしを私たちの心で応援します」と独自の理念を作り上げた。入居者の方が安心して生活できるように自分たちの言葉で表現したことは高く評価できる。		
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	理念の共有化に向けた取り組みとしては、ホームの理念を各ユニットの入り口に掲示するほか、職員会議で確認することで共有化を図っている。理念の実践に向けて職員の意識も高く、一人ひとりが理念を意識し取り組まれている事が伺えた。		
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	地域との交流については、今後自治会への加入、地域行事への積極的参加等、地域交流の充実に向け様々な方法を模索中である。	○	地域交流の充実に向け、現在ホーム内では様々な方法を模索している。地域交流が充実していくことで、入居者の生活の幅がより広がるものと考え。ホーム側も前向きな姿勢を持っていることから、今後取り組みが充実していくことに期待したい。
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	今回の外部評価実施にあたっては、全職員から意見を収集し自己評価を実施し、改善に向けて前向きな姿勢が伺えた。また、前回の外部評価で指摘された箇所については、職員間で話し合い改善に向け取り組まれていることから、評価の意義を理解し、前向きに取り組まれていると評価できる。		
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、市の規定により年間三回実施しており、地域包括支援センター職員、民生委員、入居者家族等を交えながら定期的実施されている。会議では、ホームの運営についての報告、今後の運営に向けての話し合いが主となっている。会議の内容は家族にも報告しており、透明性を図る取り組みも充実している。		

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)
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	市との連携については、運営推進会議以外の場においても、市内グループホーム協議会を通じて良好な関係を築いている。また、運営に関する事なども頻繁に担当者や相談するなど、市との連携は密に図られている。		
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合わせた報告をしている	入居者の日々の様子や健康状態等についての報告は毎月ご家族向けに「オアシスだより」を発行しお知らせしている。「オアシスだより」では、ホームで実施した行事の報告のほか一人ひとりのその月のバイタル状況、特記事項が記載されている。内容もとても分かり易く、家族への報告が適切に実施されている。		
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	家族からの意見の収集については、来所された際にホーム長が対応し日々の様子を報告すると共に意見や要望の収集に努めている。意見や要望が出た際には職員会議の場で話し合い、迅速に対応できるよう取り組まれている。また外部者へ表せる機会についても市の担当窓口を入居時に説明している。		
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	離職については必要最小限に抑えるように、職員のライフスタイルを考慮し、勤務調整を図りながら必要最小限に抑えている。また、業務上苦手なものがある場合は得意な人と勤務を組むなど、互いに協力し合う体制を築き、できる限り職員が継続して勤務ができるよう取り組まれている。		
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	職員のスキル向上に向けた取り組みについては、ホーム内において医師や看護師から薬品の知識を学ぶなどの勉強会が実施されている。ホーム外で実施される研修については、希望に応じて対処しており、市内で実施される研修等に可能な限り参加できるよう配慮されている。		
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	同業者間との交流については、市内のグループホーム職員同士の交流会が定期的に行われているほか、討論会やホームの見学会が企画されており、同業者間とのつながりが強化されている。互いのネットワークを強化することでサービスの質の向上を図っており、同業者との交流を通じた向上が充実していると評価できる。		

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)
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	サービス開始時における入居者の不安やストレスを軽減するために、2泊3日の体験入所を実施している。体験入所の実施は入居者本人のみならず、職員間においても入居者の情報の把握につながっている。体験入所の実施により入居後もスムーズにコミュニケーションが図られ、本人、家族も徐々に馴染んでいける工夫が図られている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	当ホームでは、「その人らしい暮らし」をそのまま受け入れこれまでの暮らしを営んでいけることを基本とし、日々のケアに取り組みされている。よって職員側の一方的な介護にはならず、入居者の生活暦を勘案し得意分野が活かせるような生活が提供されている。		
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	入居者の思いや意向を確実に把握するために、アセスメントを強化し暮らし方の希望、意向の把握に努めている。意思疎通が困難な方へは個別対応を図り、本人が安心した生活が図れるようチームケアで取り組まれている。		
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	介護計画の作成については、毎月各ユニットでケース会議を実施しケアの方向性を話し合い、個別の計画に組み込んでいる。家族からの要望については来所の際に要望を聞き取り、計画に反映させている。多くの意見を取り入れながら本人本位の介護計画が作成されている。	○	入居者本位の介護計画を作成するために、当ホームでは今後「認知症センター方式」を導入する予定である。入居者へのアセスメントを強化し、より入居者本位の介護計画が作成されることに期待したい。
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	介護計画の見直しについては、毎月ケース会議を実施していることで、変化に応じて変更が可能であり、迅速に対応が図られている。また、期間に応じての変更も確実に実施しており、現状に即した計画が整っている。		

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)
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	ホームの多機能性を活かした支援については、広く外に出て活動できるよう取り組まれており、その時々に応じた支援を図っている。	○	ホームの多機能性を活かした支援が今後充実するよう、家族、地域の方々が求める多機能性を把握し、ホームとしてどのように対応していくか方向性が明確になることに期待したい。
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	通院については、入居者の希望する病院へ通院できるよう取り組まれている。また、ホーム内においても二週間に一度ホームドクターによる往診が受けられる。提携先病院との連携は図られており、医師、薬剤師と常に連携を図り、適切な医療を受けられる体制を築いている。		
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	重度化した場合や終末期の在り方については、現段階では対象者がいないが、医療機関と連携を図りながら取り組んでいく姿勢であり、具体的な対応策については現在検討段階である。	○	重度化した場合や終末期のあり方、ホームの対応について家族からの要望を聞き取り、ホームとしての方針が今後策定されることに期待したい。
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	入居者のプライバシーを確保するために、入居者に関する情報はスタッフルームに保管し情報の漏洩防止に努めている。また、職員に対しても入社時に誓約書を交わし、個人情報の取り扱いについて周知徹底を図っている。	○	今後においては、事業所としての個人情報保護方針を策定し、方針に沿った管理が実施できるよう取り組まれることに期待したい。
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	入居者一人ひとりがその人らしく暮らし続けていく事を最も大切とし、一日のスケジュールはプログラム化せず、入居者のペースにあわせ臨機応変対応を図っている。決して無理強いすることなく、入居者のやりたい事を自分でできるよう日々職員は連携し希望に沿ったケアを提供している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事が楽しみなものになるように、食事メニューは入居者も交え決定し、入居者の好みを尊重した食事が提供されている。また、敷地内の菜園で採れた野菜を食材として使用するほか、ユニット合同で玄関前のスペースで食事会を催すなど、さまざまな工夫を凝らした支援が図られている。		
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	入浴については、毎日入浴が可能である。入浴時間についても本人の入りたい時間帯を尊重している。入浴中に関しては浴室内に介助スタッフを配置し、安全面にも充分配慮されている。スケジュール管理することなく本人の希望を尊重し入浴を楽しめるよう取り組まれている。		
(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	ホームでは、ひな祭り会や納涼祭、敬老会といった年中行事の開催がとても盛んであり、家族も交え毎年盛大に開催されている。日々のケアにおいても、一人ひとりの生活歴を勘案し、ホーム内での役割、趣味を楽しんでもらうなど張り合いや喜びのある日々が過ごせるよう取り組まれている。		
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	ホームでは、毎朝入居者が散歩に出かけられるようボランティアの方を受け入れ、天候も考慮したうえで毎朝散歩に出かけている。その他、近くの公園にお弁当を持参し外出するなど、ホーム内での取り組みのみでなく、外出の支援も充実している。		
(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	無断外出してしまう入居者のご家族からの依頼により、玄関のみ施錠することはあるが、鍵をかけないケアに向け試行錯誤の中取り組まれており、鍵をかけることへの弊害を理解したうえで取り組まれている。		
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	非常災害時に備え、年間2回定期的に避難訓練を実施している。また、防火管理責任者を配置し通報の訓練も消防署と連携を図り定期的実施している。ホーム内においても緊急マニュアルを整備し職員間で周知徹底を図っている。	○	地域からの協力については現在のところどのように協力して頂くか検討段階である。今後、地域との話し合いが進み、地域からの協力も頂けるような体制が整備されることに期待したい。

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	食事量や栄養バランスについては、季節や体調に合わせてバランスよい食事が提供できるよう取り組まれている。水分摂取についても一日に必要な摂取量を確保できるよう食事中や食事後、おやつ時間に補給を促し必要な水分が摂取できるよう日々取り組まれている。		
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	共用空間は常に明るい日差しが差し込んでおり、食卓には季節のお花が飾られており、とても明るく、心地よく生活できる雰囲気である。また、各ユニットにはひとつずつ談話コーナーを設け、入居者の憩いの場として過ごせるようなスペースが確保されている。		
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	居室内においてはこれまでの生活と変わりが出ないように、愛用品や使い慣れたものを持参していただくことが可能である。また、ベッドから入り口までは通行の妨げになるものは置かないようにしており、安全面にも配慮されている。		