

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	1272201482
法人名	(株)ジャパンケアサービス
事業所名	グループホーム 遊宴柏
訪問調査日	平成 20年 1月 23日
評価確定日	平成 20年 2月 25日
評価機関名	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

## 【評価実施概要】

事業所番号	1272201482
法人名	(株)ジャパンケアサービス
事業所名	グループホーム 遊宴柏
所在地 (電話番号)	千葉県柏市 柏 1007-1 (電話) 04-7165-8433

評価機関名	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20年1月23日	評価確定日	2月25日

## 【情報提供票より】(19年12月11日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成16年4月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27人
職員数	22 人	常勤20人 非常勤2人 常勤換算10.4人	

### (2)建物概要

建物構造	木造		
	1階建て	1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)	29,400 円	
敷金	有 270,000円			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	0 円	昼食	0 円
	夕食	0 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,545円			

### (4)利用者の概要(12月11日現在)

利用者人数	27 名	男性	4 名	女性	23 名
要介護1	1 名	要介護2	11 名		
要介護3	10 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	66 歳	最高	94 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	柏厚生総合病院、我孫子中央歯科
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(1)生活環境としては、非常に落ち着いた住宅街に品格を感じる清潔な平屋建て建物より構成されております。管理者が社長の理念に熱意をもって取り組んでおり、入居のための本人・家族面接も利用者の自宅に出向いて本人の生活環境を自らの目で確かめ、まとめているのが特徴といえます。  
 (2)職員も熱心に業務に取り組んでいることが「利用者アンケート」等でも窺えますが、この3月末で現在の管理者が退職されたあと、職員の配置が現在のギリギリの状態ではゆとりを持った管理となりにくいと考えられます。  
 (3)これまでの管理者の並々でない熱意を継続していくことが肝要と考えられます。

## 【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) 前回評価(平成18年8月20日)上の主な改善課題は、(1)本社の担当部長が現場に来ていないこと(本社の部長が交代してから、約9ヶ月に3回位しか現場に見えていないこと)、(2)現場の職員の配置がギリギリで介護環境のユトリがないこと、が挙げられました。この状態は現在でも継続しており、改善は今後に期待されております。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者との面談で確認されたことですが、社長の掲げた運営方針(4本柱)を、職員の見えやすい場所に理念として貼り付け、全員で意識合っております。この理念の地道な実践活動を「自己評価」の骨子としております。
重点項目 ②	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、平成18年8月28日の市担当課長の文書として通知があり、年2回の開催要請と討議内容(理念、入居者利用状況、年間行事計画、グループホームの在り方、サービスの在り方、メンバー構成等)が明らかにされました。以降、平成18年9月の顔合わせ、平成18年12月、19年9月と開催されております。次回は20年3月が予定されております。
	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) 「家族会」については、平成19年3月25日に発足され「ひまわり会」とネーミングされて開催されております。運営についての家族の意見、要望については、「利用者アンケート」に見られるように、管理者の「後継者問題」および「職員の増員問題」が大きな課題として挙げられております。
重点項目 ③	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域との連携は活発であり、お祭り(お神輿担ぎ等)、節分祭、敬老会、町内会活動、シルバー展覧会出品等、多彩な行事に参加したり、地元の方々を招いたりしております。さらに「ゴミゼロ運動」といった環境活動にも参加しており、地域活動の一本の柱となりつつあると思われまます。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 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	4本の「理念」を額に納め、リビングの壁、ファミリールールの壁に掲示し、職員、利用者・家族がいつでも見られるように工夫しております。利用者のこれまでの在宅の生活を大切にして、どんな認知度の高齢者でも「普通の生活」ができるような方針の実施を目ざしております。		
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	管理者は、理念の実践を運営の基本方針として職員に徹底しようとしております。契約時での家族への説明に際しても、職員間のミーティングでも繰り返し4本柱の理念の実践をめざしていることが、管理者面接等で窺えます。		
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	地域とのつきあいは非常に熱心であり、町内会での交流、運動会、敬老会、各祭事(節分祭等)、展覧会への出展等多彩な行事に参加したり、地元の方々を招いたりして交流を深めております。		
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	前回評価(平成18年8月20日)での具体的改善課題は、本社幹部の現場にくる回数が極めて少ないことへの要望、現場職員の配置がギリギリでゆとり乏しいことへの対応が挙げられております。	○	「利用者アンケート」等より窺がえるように、現在の管理者が退職したあとの後継者問題と人員配置をどう展開していくかが、当ホームの運営上の重要な課題となると思われます。
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	平成18年8月市担当課長の文書で運営推進会議が年2回要請されております。会議の具体的内容等も明示されており、その後順次開催されております。会議では、認知症の正確な理解を目指して公開講座が企画されております。次回は平成20年3月に予定されております。		

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 (すでに取り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	市担当課スタッフに「グループホーム連絡会」に出席頂き、集団指導に参加してもらう等、官民一体となり情報交換、連絡作業に取り組んでいることが、管理者面接等より窺がえます。		
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	定期的に来所してくる家族には、その都度健康状態、金銭出納状態等を報告しており、来所の少ない家族には、「遊宴便り」(写真集)や「ハッピー」(本社機関紙)の配布や電話での連絡等により報告を進めています。		
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	運営に関する家族からの意見は「家族の会」(ひまわり会)で出してもらっております。今回の「利用者アンケート」でも相当切実な家族の意見が見られます。	○	運営についての家族の意見のうち、「利用者アンケート」に見られるように、「管理者の後継者問題」「職員の増員問題」が大きな課題となって問われることになると思われます。
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	管理者の方針としては、採用時の研修で理念の徹底を中心に教育を進めておりますが、離職を最小限に抑えることが賃金水準の高さにもかかわらず、難しい状態と窺がえます。その結果「人手不足」が継続している状態といえます。		
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	入社時の採用研修に引き続き、本社での毎月の各種研修が職員のレベルアップを引きだしているように見られます。さらに「認知度ケアの考え方」等をテーマにした法人外研修も職員のレベルアップに貢献しているように、スタッフ面接等から窺がえます。		
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	「柏市グループホーム連絡会」(16事業所で構成。)(2ヶ月に1回の割合で実施。)をベースに共通テーマを柏市担当課を含めて協議しております。これまで「スプリンクラー設置問題」等について協議されております。	○	今後は「ターミナルケア」の研修会等が予定されております。さらに各事業所を持ち回りで「見学」することも企画中とのことであり、益々の共同研修が期待されます。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.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、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	入居前に管理者が自宅を訪問し、暮らしの中から利用者のバックグラウンドの観察・聞き取りをしています。利用者をよく知ることから、新しい環境にスムーズに移行出来るための配慮が個別になされています。		
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	職員の利用者に対する声掛けから、利用者の一人ひとりを尊重している様子がうかがえます。また利用者の表情からも、職員を信頼しており、支えあう関係を築いていることが読み取れます。		
<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>					
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	本人や家族から、暮らし方の希望・意向などを十分に聞きとり把握するように努めていることが、個人ファイルの細かい記載からも読み取れます。		
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	家族や、かかりつけ医などから得た情報を基に、本人が安心して暮らせるためのケアのあり方を検討し、職員の気付きを大切にしながら、介護計画を作成しています。		
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	介護計画の期間に応じた見直しのほかに、3ヶ月ごとに「見直しシート」を使ってカンファレンスを行い、計画を見直しています。また変化時には、現状に即した計画を作成していることが確認できます。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>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)</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	単独型の事業所ですが、積極的に地域と連携をとることにより、開かれた施設として展覧会への絵の展覧や鑑賞など、利用者には多面的な体験ができる機会が与えられています。		
<b>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</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	2ヶ月に1度、提携の慈恵医大病院を受診し認知の専門医のもとで、利用者の状況が把握されるようになっていきます。訪問看護から医師への連絡も随時行われ緊急時の連絡体制もわかりやすく記載されています。また、毎週木曜日には訪問歯科のサービスが受けられます。		
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	重度化した場合の治療内容や終末をどのように迎えたかについて、入所時に家族や利用者とは十分に話され、納得を得て「看取り同意書」に署名捺印を取り交わしております。		
<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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員の利用者に対する対応は、丁寧な中に親しみがあり、利用者を人として尊重している様子が見取れます。利用者の個人ファイルは、共用部分の棚に置かれ、スムーズな業務に役立っていると思われませんが、個人情報の取り扱いについてはカギを掛けた棚に入れてプライバシーが保たれております。		
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	居室でコタツに入りながら新聞を読んでいる方、共用スペースに置かれた机で絵を書いている方等々、思い思いに時間を過ごされており、そこで職員がさりげなく目配りしている様子が見取れます。		

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 (すでに取り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	一人ひとりの状況に合わせ、風邪気味の方は居室で食事を摂り、食事に時間のかかる方は職員が隣で一緒に食べながら見守るなどの介助をしています。準備や片付けも自然な形で一緒に行っています。		
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	入浴は入浴チェック表で確認しながら、本人の意向に沿った支援をしています。毎日入浴する方もいますし、入浴を拒む方もいますが、タイミングや声掛けを工夫するなど、個別に対応しています。		
<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	ユニット間にある中庭のテラスには洗濯機があり、干したり取り込む作業がしやすくなっています。職員は個々の出来ることやしたいことを把握し個別に対応していることが記録や利用者の様子から見てとれます。		
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	職員の数から、個別に外出を支援することは難しいといえますが、数人でお寿司を食べに行ったり、買い物に行くなど戸外で楽しく過ごす支援をしています。	○	移動のための車のステップが高く、職員に負担がかかっているため、今後の改善が期待されます。
<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	居室や、玄関には鍵をかけていませんが、家族から「利用者が外に出してしまうことが心配なので、外門は施錠して欲しい」という希望があり、門には鍵をかけています。		
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	町内会(東台町)での合同防災訓練に参加しております。最近の「自主消火訓練」では平成19年12月2日に消防署員の指導のもとで実施、その前は9月、7月、5月、3月と定期的に実施されております。		

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 (すでに取り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・水分の摂取量は毎日生活記録表に記録し、状態を把握しています。		
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	玄関には季節の花が飾られており、水を打ち、簡素ではありますが清潔な感じの共用空間として、生活感、季節感を打ち出しております。		
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	使い慣れた家具や好みのタンス類、家族の写真立て、馴染みの鏡台などを使用しており、簡潔な暖かい感じの居室として利用しております。		