

# 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	1273200582
法人名	株式会社 リエイ
事業所名	コミュニケア24 癒しの浦安ふじみ館グループホーム
訪問調査日	平成 20年 3月 3日
評価確定日	平成 20年 3月 25日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会千葉支部

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	1273200582
法人名	株式会社 リエイ
事業所名	コミュニケア24 癒しの浦安ふじみ館グループホーム
所在地 (電話番号)	〒279-0043 浦安市富士見 2-21-36 (電話) 047-381-6514

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会千葉県支部		
所在地	〒263-0012 千葉市稲毛区萩台町 696-132		
訪問調査日	平成20年3月3日	評価確定日	3月25日

## 【情報提供票より】(20年 2月 18日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 5 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤 11 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 5.3	

### (2) 建物概要

建物形態	併設型	新築
建物構造	鉄筋造耐火造り	
	3 階建て	2 階 ~ 3 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)	89,000 円	その他の経費(月額)	45,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	720,000円	有りの場合 償却の有無	有(36ヶ月)
食材料費	朝食	450 円	昼食 600 円
	夕食	700 円	おやつ 円

### (4) 利用者の概要(2月 18日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名
要介護3	7 名	要介護4	2 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83 歳	最低 64 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	コミュニケアシニアクリニック 市川東病院
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

浦安市に平成12年に初めて開設されたグループホームで、平成19年11月に現在の所に移転しています。周囲は閑静な住宅街で買い物・訪問など立地に恵まれています。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています「人は人によって癒されるを忘れない」「家庭的な温もりを大切に、快適で自由なゆとりある生活を営めるよう取り組む」ですが、実際職員は明るく笑顔で対応しており、アンケートでも「アットホームな感じで、入居者を大切にしてくれ、家族も安心しています。仕事とはいえよくやって下さり頭が下がります」など絶賛の声が多数家族から寄せられています。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前回の課題は、「契約書の権利義務の明示」は改定案を本部に上げており、「鍵をかける件」は家族の意見を取り入れ、日中は鍵をかけず防犯のため夜間のみかけるようにし、「栄養のバランス見直し」は本部の栄養士が点検しており、「地域への認知症ケアの発信」は地域に介護予防教室を開催し、改善されています。</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>評価の意義を理解し改善に活用しようとしています。今回自己評価を作成する時に職員の意見をヒアリングしてまとめています。</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>運営推進会議を平成19年5月、8月、10月、12月に、市介護保険課、地域包括支援センター、自治会、入居者、家族、居宅介護支援センター、グループホーム職員で開催しています。「鍵をかける問題」については出席した家族と相談して決め、「徘徊利用者の捜索」についてはGPSの採用、市内放送の活用、警察犬の活用依頼など色々相談しています。又「認知症でも大丈夫」町作りを課題として取り上げています。</p>
重点項目③	<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>家族への報告は、個別記録・ホームからのお便り(全体・個別)で月1回きめ細かくされています。家族の意見・要望の汲み上げについては、その都度行ったり、その他問題については管理者を苦情窓口にしたり、運営推進会議やカンファレンスで家族の意見を聞きサービスに反映するようにしています。今後は、訪問や会議に出席できない家族や直接言い難い家族もいますので、年1回のアンケート実施と反映を期待します。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>以前ホームがあった所では自治会に加入し、清掃やお祭りなどに積極的に参加・活動していました。平成19年11月に現在の所に引っ越して来て、直ぐ現在の自治会に加入し、以前と同じように地域活動に積極的に参加活動しようとしています。只、入会後の自治会活動がないため、具体的な活動は実施されていません。今後は慰安行事に参加するだけでなく、地域に貢献する行事・活動にも積極的に参加することを期待します。</p>

## 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	運営理念として、「人は人によって癒されるを忘れず、常に一人一人が人の心を察する努力を怠らず、又自らの人格を高める為の努力も忘れません。」「我々は、高齢者の方と一体となって家庭的な温もりを大切に、皆が快適で、自由なゆとりある生活を営めるよう、日々取り組んでいきます。」を掲げています。		
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	理念を見える所に掲げ、職員の定期的な会議で確認し合い理念を共有し、日常の介護サービスで実践しています。実際家族アンケートからも理念が実践されていることが分かりますし、ホーム全体の雰囲気や利用者さんの幸せそうな顔でも実感できます。		
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	以前あった所では自治会に加入し、清掃やお祭りなどに積極的に参加、活動していました。平成19年11月に現在の所に引っ越して来て、直ぐふじみ2丁目自治会に加入し、以前と同じように地域活動に積極的に参加しようとしています。日頃の散歩時に挨拶したりして少しずつ地域とつきあっています。	○	積極的に地域の活動に参加する事を望みます。慰安会的な行事に参加するだけでなく、地域に貢献する行事(掃除、草取り、花を植えるなど)にも参加し、地域の一員として根ざすことを望みます。
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	評価の意義を理解し改善しています。前回の課題の「契約書の権利義務の明示」は改定案を本部に上げており、「鍵をかける件」は家族の意見も取り入れ「日中は鍵をかけず夜間のみかける」にし、「栄養のバランス見直し」は本部の栄養士が点検しており、「地域への認知症ケアの発信」も介護予防教室を開催しています。		
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	運営推進会議を平成19年5、8、10、12月に、市介護保険課、地域包括支援センター、自治会、入居者、家族、居宅介護支援センター、グループホーム職員で開催しています。「鍵をかける問題」については出席した家族と相談して決め、「徘徊利用者の捜索問題」については、GPSの採用、市内放送の活用、警察犬の活用依頼など色々討議しています。		

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	定期的な運営推進会議や、6ヶ月に1度の地域グループホーム連絡会で市の担当者と連携してサービスの改善に努めています。市担当者から受けた相談は、他のグループホームと共に協議し、その方の最適なサービスを検討しています。運営推進会議では「認知症でも大丈夫」の町作りをテーマにあげています。		
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	毎月家族へ個別記録(毎日の健康状況)・現金出納帳の写し・ホームからのお便り(ふじみ館便りと担当者からの個別の便り)を家族へ送付し、利用者の状況・暮らしぶりを報告しています。必要に応じて相談や報告を電話連絡しています。又職員間で利用者の状況を共有するため、連絡帳で申し送りをしています。		
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	管理者を苦情窓口とし、訪問時に気軽に意見・要望を言えるようにしています。又定期的な運営推進会議やカンファレンスで家族の意見を聞いたりして、介護サービスに反映するようにしています。	○	訪問ができない方、会議で言えない事項、性格的に会議で意見の言い難い方など色々ありますので、1年に1度家族アンケートの実施とその反映を望みます。又、外部者に意見を表せる機会をつくるため、介護相談員の受け入れを検討することを期待します。
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	異動や離職のダメージを極力抑えるため、直前にホームから伝えるようにしています。又、職員への処遇をできる範囲で配慮しているため、職員の定着率が高く、異動や離職に伴うダメージはかなり抑えられています。利用者に分からないように担当を決め、担当から家族へ毎月暮らしぶりを伝えるお便りを出すようにしています。		
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	半期ごとに研修計画を立て、必要な外部研修を必要な職員が受けるように、シフトの配慮、交通費・受講料の会社負担・日勤扱いなど条件を整えて、参加を促しています。新人は、2日間本社で総括的な新人研修を受けるようになっていきます。又、講師を招いて勉強会を行い、職員全部が学ぶ機会をもてるよう配慮しています。	○	早急に新人研修計画と研修内容の整備を望みます。そしてそれに沿い、ベテランスタッフの指導による実地訓練を期待します。
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	毎月地域同業者の連絡会に出席し、管理者層、職員層別に課題や困っている事など情報交換し、サービスの向上に役立てています。現在、相互にホームを見学するよう申し入れています。又、情報誌(りんくる)を定期購読して、質の向上に役立てています。		

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1週間ぐらいの短期入所でホームの生活を体験していただいています。また、ご家族には入居による生活変化の混乱を理解していただき、連絡を取り合うことや一時的に自宅へ帰宅することも可能であるというよう話し合いを十分に行っています。		
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	料理の味付けや野菜の切り方を職員が教わったり、片付けを一緒に行いながらおしゃべりするなど、日常におたがいを頼りにしています。利用者が得意なこと(花の育て方や飾り付けのコツなど)を職員へアドバイスするのも日常的なことです。		
<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	普段の会話や面会時の雑談の中から、本人や家族の希望・意向を把握するよう努めています。リスクが伴うようであれば疑問や不満のないように何度も話し合います。そして申し送りや情報ノートで職員全員が情報を共有しています。		
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	ケアカンファレンスで介護職員、看護師等を含めて話し合っています。リハビリの先生や家族には事前に相談し、意見やアドバイスを頂きチームとして取り組んでいます。	○	現在、関係者の意見を取り入れた、よい介護計画を作成しています。それに加え可能な限り、話し合いに本人も参加してもらい、本人の意向や思いを確かめながら、本人が自ら取り組みたいと思うような介護計画が作成されることを期待します。
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	変化が生じた時点で申し送りの際、ミニカンファレンスとして話し合い、早めの対応を心がけています。ご家族への相談は面会時だけでなく、電話で相談、報告することもあります。必要に応じて期間前の介護計画の見直しを行っています。		

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	墓参りや急な受診に家族と一緒にいけない時は、車を出して職員が付き添って行きます。また、思い出の場所に連れて行ったりしています。コミュニテイバスのおさんぽバスに乗ってデイズニーランドのある舞浜まで行くこともあります。		
<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	継続してかかりつけ医へ受診できるように配慮しています。契約時にならず相談し、時間がかかる場合はご家族の協力を得たり、そうでなければ介護職員が付き添う等柔軟に対応しています。		
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	すべての家族と、見取り介護について話し合い、同意書をいただいています。状態の変化があった場合はそのつど繰り返し話し合いを行っており、本人や家族の意向に沿えるように職員間でも話し合い、方針を共有しています。		
<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	年1回は勉強会を持ち、介護職員一人ひとりが、十分な配慮と理解をもって声かけし、誇りやプライバシーを損ねるようなことがないように心がけています。個人情報の取り扱いについては、年2回の個人情報保護委員会で確認しています。		
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	職員側の都合ではなく柔軟に対応しており、一人ひとりの意思表示に沿った支援を行っています。どうしたいのか、希望を自然に引き出せるように日常的に会話の中から把握し諦めることなく暮らせるように努力しています。		

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	利用者と職員でスーパーの広告を見て、安売りしているものや食べたいものを選んで食材を買いに行き、季節に合わせた献立を工夫しています。準備、調理、片付けは日常的に協力しながら一緒に行っています。雰囲気を変えて、屋上で敷物を敷いて昼食をとる事もあります。		
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	毎日夕方4時ごろから入浴できるように準備しています。職員の都合ではなく、一人一人の希望により入浴出来るようにしています。入浴が嫌いな方にも声かけるタイミングを大切にしており、少なくとも週2回は気持ちよく入っていただくようにしています。		
<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	一人ひとりの活躍の場を作れるよう配慮しています。誰もが他の方から認められるような場面を、その人に応じて作っています。料理、清掃、編み物、縫い物、生け花、花を育てることなど得意なことを生かした役割を持って生活しています、		
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	散歩や毎日の食材の買い物など、その方の希望に添って外出の支援を行っています。外出時の近所の人との挨拶が交流のきっかけにもなっています。ちょっとした気分転換には、屋上に行って戸外の空気に触れることもあります。		
<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	居室や玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、運営推進会議で話し合っ、日中は鍵をかけないケアに取り組んでいます。		
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	毎年1回は消防署に依頼し消火訓練を実施し、もう1回はホーム内で職員・利用者で避難訓練を実施しています。緊急連絡先、対応手順、避難経路を掲示し、2、3階の非常口には避難袋が準備されています。現在自治会に参加・協力が得られるように働きかけています。		

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	一人ひとりの嗜好を把握しており、量やバランスについても必要に応じて対応しています。献立も調理も、利用者と職員が話し合っ作っているため、定期的に栄養士に献立を見てもらってアドバイスをもらっています。水分量の把握は1日を通して職員間で情報を共有しています。		
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	共有空間は日当たりが良く、明るく、又季節感を感じるように花やお雛様の飾りつけなどがされ、利用者は思い思いに新聞を読んだり、縫い物をしたり、音楽を聞いたりのんびりと過ごしています。全体の雰囲気から、ホームが利用者の方々が居心地よく過ごせるように配慮していることがよく分かります。		
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	利用者は使い慣れた物・好みの物(家具、仏壇、机、写真、人形など)を自分の部屋に思い思いに持ち込み、利用者が自分の家に居るように感じ居心地よく過ごせるように配慮されています。		