

# 1. 評価結果概要表

作成日 2008年1月22日

**【評価実施概要】**

事業所番号	1271300277
法人名	関東介護サービス株式会社
事業所名	グループホームすずらん
所在地	〒270-0237 千葉県野田市中里1564-2 (電話) 0471-27-8411

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20年1月17日	評価確定日	4月18日

【情報提供票より】(19年12月1日事業所記入)

**(1) 組織概要**

開設年月日	平成13年3月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	12人, 非常勤 6人, 常勤換算 14.3人

**(2) 建物概要**

建物構造	木造平屋造り		
	1 階建ての	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)	75,000~85,000円	その他	食費35,000,水道光熱費25,000,理美容代,おむつ代など	
敷金	無		有りの場合 償却の有無	退居時原状回復
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(500,000円)			
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,200 円			

**(4) 利用者の概要(12月1日現在)**

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.01 歳	最低	63 歳	最高	89 歳

**(5) 協力医療機関**

協力医療機関名	野田病院
---------	------

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

**【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】**

畑と林の静かな環境にあり、隣に母体の総合病院がある。“ゆったりと、いつも一緒に”を理念に掲げ、入居者が各々の力量に応じて活動できるよう、自立支援に向けた取組みに力を入れている。職員は、入居者から「ありがとう」といわれるのではなく、職員が入居者に「ありがとう」といえる環境作りを大切にしている。ホーム内に掲示された“私たちの心掛け”に、“常にとこれによいのか 創意工夫”とあり、マニュアルに頼らない臨機応変な対応を職員に求め、質の高いケアを目指している。

**【重点項目への取り組み状況】**

重点項目	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)
	毎月発行の「すずらんだより」が一部地域にしか配布されていなかった点については、市役所や広域の自治会に配布し、地域の理解を広げる努力をしている。職員の休憩室を確保し、栄養バランスのチェック体制は病院食を参考に改善した。緊急対応マニュアルを整備し、業務日誌の共有については、職員が確認後にチェックを入れるなど、改善が図られている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者は、全職員に自己評価表を記入してもらうことで職員の考え方や気付きを把握することができ、職員は自ら記入することでホームの役割や求められていることを理解でき、双方にとって有効との手応えを感じている。
重点項目	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)
	自治会長からの要請もあり、地域の一員としてのホームの役割を説明し、近隣の高齢者や家族に認知症介護の相談に応じるなど役立てることをアピールした。火災や災害時の応急体制、防災訓練マニュアルを見直し、自治会の応援を得るなどの取組みもなされている。
重点項目	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)
	職員は家族の話を良く聞き、事業所から家族への報告もきちんとなされている。サービスに関する意見や要望は積極的に聞き取り、運営に反映されている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会のゴミゼロ作戦、地域の夏祭りに参加するなど交流を図っている。近所の住民から野菜や花が届けられることもある。病院でのクリスマス会には、小学生から演奏もプレゼントされた。

## 2. 調査報告書

(  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>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	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	「ゆったりと、いつも一緒に」をホームの理念として玄関に掲げ、利用案内にも載せている。		
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	職員は理念の実現を常に意識し、管理者に仕事上の悩みを相談したり、月2回のカンファレンスなどを通して、理念の実践に取り組んでいる。		
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	散歩で挨拶を交わしたり、地元の住人とは気軽に声をかけ合っている。管理者は自治会活動に参加したり、入居者と職員が夏祭りに参加したりしている。		
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	全職員が自己評価に取り組み、過去に指摘された要改善項目について、具体的な改善に取り組んでいる(玄関周りの鉢花、リビングのテレビの音量など)。		
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	過去二回開催し、市、自治会長、民生委員、入居者家族を交え、ホームの概況を報告したり、地域住民の理解と協力を要請している。		

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	市町村事業の受託はないが、行政からアドバイスを受けて、公民館のボランティア体験の受け入れなどを行っている。		
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あわせた報告をしている	毎月「すずらんだより」を発行し、行事の様子や日ごろの生活を写真入りで紹介している。家族の面会時はケース記録と会計内容を報告し、受診結果は即日知らせている。		
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	家族の来訪時には何でも相談しやすい雰囲気を作り、出された意見などはすぐに対応し、月2回のカンファレンスで全職員が共有している。		
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	職員の離職は防ぐことができるよう最大限努力している。やむを得ず代わる場合、新しい職員と重なる期間を設け、ダメージの防止に努めている。		
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	研修参加を積極的に支援し、認知症ケア専門士(18年2名、19年5名合格)、介護福祉士(18年1名、19年3名)を生み出している。管理者はカンファレンス、業務日誌などを通じた気づきを提供することで、職員教育に力を入れている。		
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	管理者はグループホーム交流会世話人の経験もあり、互いの見学会や意見交換会を積極的に行い、職員の参加も促し、ネットワーク作りやサービスの質向上に取り組んでいる。		

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 (すでに取り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	入居前に細かい情報を家族から提供してもらい、本人にも会って話を聞いたり、ホームに来てもらうなどして状況を把握し、入居後に馴染めるような工夫をしている。		
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	過去の生活歴や日々の生活から、各入居者のできること、好きなことなどを職員は把握し、希望の表出や選ぶ場面作りを心がけている。何か一つでも継続してできるよう、喜怒哀楽を共にしながら支援している。		
<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	センター方式を活用し、家族にも記入してもらい、入居者の思い、希望、意向の把握に努めている。		
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	入居者の担当職員と計画作成担当者で介護計画を作成し、家族に見てもらっている。見直しの時も家族に相談している。		
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	介護計画は月2回の職員会議で常に見直し、入居者の変化に応じて随時見直しを図っている。		

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					
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	連休、盆、正月などの外泊、通院、ドライブ、外食など、入居者の要望に沿った支援を心がけている。		
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	入居者や家族の希望で、提携の病院への通院がほとんどである。専門医への通院が必要な場合もホームが送迎を行う。		
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	退居は、口から食事ができなくなった場合など最低限にとどめる努力をしている。介護度が重度化した場合は、終末期のあり方を家族や医師と話し合いを行って方針を決定する。		
. 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	入居者一人ひとりに合わせた声かけをし、プライバシーに十分配慮している。個人情報を持ち出し禁止としている。		
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	入居者のペースに合わせて日々の暮らしを支援しているが、職員の都合を優先させてしまう場合もみられる。		事務所に掲示されている「いつも笑顔で 駄目よ、ちょっと待っては禁句 報、連、相をこまめに 常にこれで良いのか創意工夫」を念頭に、入居者のペースを尊重した支援が望まれる。

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)
(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	準備、片付けは職員と入居者が和気あいあいと行っているが、食事時間は会話もなく、静かである。		食事は、入居者同士や職員との関係作り等の点から、暮らし全体の中でも重要な位置にある。入居者・職員が、共に楽しく食事ができる環境づくりが期待される。
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	午後から就寝までの間、いつでも入浴できるよう支援している。		
(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	クリスマス、カラオケ大会、誕生会、趣味の俳句作りのほか、月1回の傾聴ボランティアの支援や楽器演奏など、さまざまな楽しみごとがある。回想法を行う日は、寡黙な入居者が饒舌になったり、気晴らしになっている。		
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	1日2回の散歩、散髪、買物、ドライブ、外食、図書館利用など、できるだけ戸外に出かけられるよう支援している。		
(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	職員の目配り、気配りで、玄関と居室に鍵をかけないケアを実践している。		
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	地元の消防団から年2回、消防訓練と窒息事故防止の指導を受けており、自治会との協力体制も整いつつある。		緊急連絡体制はあるが、今後、マニュアルの整備、地元と連携した避難訓練の実施が期待される。

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	食事は、各入居者の体調や健康状態によって調節している。水分は食事中、後、食間で十分摂取できるよう促している。		
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	リビングの広いガラス戸からは太陽の光が広がり、入居者はソファでゆったりくつろいでいる。壁の装飾も季節感があり、ネームプレートは手作りで、庭の畑も手入れが行き届いている。		
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	個々の部屋には馴染みの家具、仏壇、写真などが飾られ、居心地良く過ごせるよう工夫されている。		