

# 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	1271202887
法人名	医療法人 社団 昌擁会
事業所名	グループホーム 蒼生
訪問調査日	平成 20年 3月 27日
評価確定日	平成 20年 5月 1日
評価機関名	特定非営利活動法人 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	1271202887		
法人名	医療法人 社団 昌擁会		
事業所名	グループホーム 蒼生		
所在地 (電話番号)	〒270-0827 松戸市松戸新田 265-2 (電話) 047-703-5566		
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20年3月27日	評価確定日	5月1日

## 【情報提供票より】(20年2月25日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成17年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	16 人	常勤13人、非常勤3人、常勤換算14.7人	

## (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	2階建て	1階 ~ 2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)	70,000 円	その他の経費(月額)	20,000 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	有
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日あたり 1,500円		

## (4) 利用者の概要(2月25日現在)

利用者人数	18名	男性	6名	女性	12名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	3名		
年齢	平均 81.8歳	最低	65歳	最高	93歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	千葉西総合病院、柏フォレスト腎・泌尿器クリニック、本田歯科医院
---------	---------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人全体の基本理念である「専門的かつ高機能な医療・介護複合施設」を目指しており、利用者の3分の1が受けている人工透析治療を中心として、医療・看護・介護の連携を推進しています。また、当ホーム独自の「私たちの理念」がスタッフ全員の発想から創りだされ、館内掲示の上、日々のサービス向上に役立てています。利用者の意向を尊重しながらきめ細かい支援を行っています。

## 【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)
	前回評価での主な改善課題は、「運営理念をどうスタッフ等に浸透させるか」および「地域との交流をどう進めていくか」ということでした。このうち、「運営理念」については、法人全体の3本の「基本理念」のほかに、当グループホーム独自の「私たちの理念」を創り出し介護の支えとして活用しています。また「地域との交流」でも町内会への参加等によりユニークな交流が始まりつつあります。
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)
	今回の自己評価のうち、力点をおいた取り組みは、「地域との付き合いをいかに進めていくか」という点でした。すなわち町内会に加入(平成19年9月以降)し、定期的な毎月1回の「ふれあい昼食会」で民生委員ほか地域関係者と情報交換、交流を始めつつあります。
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)
	3ヶ月に1回の割合で実施中であり、最近では、平成20年1月に実施しております。メンバーは町会代表、民生委員、ふれあい昼食会地区代表、地域包括支援センター担当、入居者代表、家族代表等で構成されています。次回の会議は平成20年4月に予定されております。
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)
	家族会は結成されていません。しかし、家族とは常に面談を行っており、今回の家族アンケートでの自由記述でも、家族の声として、「職員と家族との交流の良さ」が数多く指摘されています。さらに、当事業所で会報として「蒼生だより」が発行されており、カラー印刷で各種のお知らせが分かり易く家族に報告されています。
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)
	地域との連携では、町内会活動に加入して、定例の「ふれあい昼食会」での情報交換等の交流が始められています。

## 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	法人全体の基本理念として「地域ニーズに応える専門的かつ高機能な医療・介護複合機能をめざす」他2つの理念があります。また、当事業所独自の「私たちの理念」として3つの理念を創り、掲示しています。		
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	当事業所独自の「私たちの理念」をスタッフ全員のフロア会議でまとめあげて、共有空間に掲示し、日々の介護の拠り所としています。		
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	町内会に加入し、定期的に開かれる毎月一回の「ふれあい昼食会」に参加して情報交換や交流をはかっています。民生委員との意見交換等付き合いの幅が徐々に広がっています。		
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	前回評価結果及び今回自己評価のうち、「地域との交流」が課題としてあげられましたが、町内会とのつきあい等できるところから地道に実施されています。		
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	第1回平成19年10月、第2回平成20年1月、第3回4月予定と3ヶ月毎に実施されています。メンバーは町内会長、民生委員等の参加もあり、話し合いの中から次第に軌道に乗りはじめています。		

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)
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	運営推進会議以外では、行政の担当者と電話打ち合わせをしたり、書類の提出をする程度に留まっています。		
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合わせた報告をしている	「家族会」は結成されておりませんが、毎月の会報「蒼生だより」で利用者の生活の様子や会議の内容等が家族に分かりやすく報告されています。	○	家族会の必要性の再検討も含め、より深く家族とのコミュニケーションをはかる手段・方法の検討が期待されます。
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	家族との面会の都度、スタッフが気になる点等の説明をしており、きめ細かく家族の意向をヒヤリングしていることが今回の「利用者アンケート」等から明確に読みとれます。		
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	月1回の法人の運営会議への管理者の出席にもとずき、毎月、事業所フロア会議でスタッフ全員へ職員の異動の状況が報告されています。		
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	法人全体での月1回の職員研修会や毎月のフロア会議での研修報告等により、きめ細かくスタッフ育成が実施されています。		
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	全国グループホーム連絡会に参加していますが、現在はそれほど深く交流はしていません。		

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)
<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	環境に馴染めないような利用者には体験入所を3日～4日利用や施設に何度も足を運んでもらい話し合いを重ねるなど、利用者家族に納得して利用していただけるよう努力されています。		
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	利用者を人生の先輩として尊ぶ気持ちを職員は共有しており、一緒に食器を洗ったり、庭掃除をしている利用者にねぎらいの声を掛けているなど、支えあいながら一緒に暮らしていることを実感できるような場面が見受けられました。		
<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	何がしたいのか、どう暮らしたいか、困っていることはないか、訴えたいことに耳を傾け、気持ちを聞くなど真意を推し測るよう努めているようですが、言葉にしづらい思いがあるのか、実現が不可能と思っているのか、眼が悪いが編み物がしたいと望んでいらっしゃる利用者もいました。	○	本人の暮らしをどう支えるか、日々のかかわりの中で言葉や表情から真意を推し測る為に、どうアプローチするかが今後の課題と思われますが、生活暦や回想など一つ一つ丁寧に、聞きだしたり共感するなど関わりを多くもち、本人の思いや意向が明確に把握できない場合でも曖昧にしないで思いや意向の理解に努めることを期待します。
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	本人や家族の意見を聞くために、話し合いの機会を多く持ち、家族の要望を聴くことや、月1回のモニタリングをして計画に反映させるよう意見を含めた課題や問題点を職員で話し合って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	状態が変化した場合は、定期的な見直しを待たず現状に即した計画を作成しています。		

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)
<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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	夏祭りやクリスマスに家族を呼んで一緒に食事を楽しんでいます。さらに、受診に移送サービスをするなど利用者に柔軟に対応しています。		
<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し、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	入所前のかかりつけ医を継続して受診希望される利用者や、本人家族の希望を聞きながら協力病院で受診するなど、複数の医療機関と関係を蜜にして受診支援をしています。		
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	重度化や終末期に対するしっかりした組織的対応の基盤はまだ出来ていませんが、かかりつけ医の指導のもと、早い段階から、家族と職員間で話し合いを持ち方針を確認して、同法人の老人保健施設に協力していただき、連携して終末期を迎えたとの事例がありました。		
<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	個人情報の取り扱いは会議の議題に取り上げるなど、検討しています。利用者に対する個人情報の取り扱いには十分注意を払って関わっているようですが、現段階ではマニュアルの作成にとりかかっている状況です。	○	個人情報保護の方針や規定を早急に作成し、職員に周知徹底することが期待されます。
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し、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	日々の暮らしについては、その時々々の暮らしを尊重しておられます。近くに外出したいと希望があるときは、出来るだけ個人のペースで過ごしていただけるよう柔軟に対応するよう支援しています。		

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)
<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	月曜～土曜日迄、老人保健施設で調理されたものが届き、暖めたり、盛り付け、食器を洗うことや片付けは利用者と一緒にいる場面がありました。日曜日の昼食はメニューを相談し、利用者と一緒に作って食べ楽しんでます。ただ食事のメニューを教える欲しいと家族利用者アンケートの声もあります。	○	家族に安心感を持っていただく為にも献立表の掲示は必要と思われます。献立作りは利用者の特性から難しいようですが、献立を知ることで、一段と喜びや楽しみが増すとされます。
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	入浴したい日、午後、夕方の時間、続けて入浴したい等一人ひとりに合わせた入浴を相談しながら行なっています。		
<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	庭掃除、家事、植木のお世話など利用者の経験を發揮していただけるよう見守りながら支援しています。庭掃除や植木の手入れなどお願い出来るような仕事を頼み、職員が利用者に対しきれいにさせていただき助かりますと感謝の言葉を伝えていました。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	日常的に買い物や散歩に出かけたり、受診に一人で出かける(事前に施設側が予約を入れておく)など有する能力に応じて、利用者本位の外出支援をしています。ただ、利用者アンケートに外出の機会を積極的に行って欲しいとの要望の声も出ています。	○	日常の散歩に加え、お弁当を持って戸外に出かけ季節を感じていただくなど、心身の活性に繋がるような取り組みに更なる工夫が望まれます。
<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	ドアが開くとチャイムがなるが止めるのではなく、職員は一人ひとりの外出の傾向や癖をつかんでさりげなく対応し、日中の玄関の鍵はかけずに自由な暮らしを支えているのが窺えました。		
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	避難訓練は、平成19年10月に実施されましたが、本格的な防災訓練は行われておりません。運営推進会議を軸として検討、具体化を進めることが期待されます。	○	地域の関係者、消防署等との協議のもとで、防災体制を検討して訓練を実施していくことが望まれます。

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)
(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	腎臓病などで普通食が食べられない利用者も数人いるため、ひとり一人の食事や水分量の摂取状況は、毎日チェック表に記録しています。また、定期的に管理栄養士の専門的なアドバイスをもらい、健康面の支援を行なっています。		
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	共用空間には、法人と施設の運営理念の掲示がなされており、手造りの飾り物(折り紙等)やカレンダー、花等カラフルな季節感にあふれた掛け物も飾っており、居心地の良い工夫がなされています。		
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	各居室には、使い慣れた家具類等を置いたり、好きな飾り物を配してあり、居心地よく工夫してあります。		