

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	1274000254
法人名	特定非営利活動法人 あい愛
事業所名	こころあいホーム
訪問調査日	平成 20年 5月 22日
評価確定日	平成 20年 6月 20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県支部

○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	1274000254
法人名	特定非営利活動法人 あい愛
事業所名	こころあいホーム
所在地 (電話番号)	千葉県富里市御料1139-32 (電 話) 0476-91-1072

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	〒263-0012千葉県千葉市稲毛区萩台町696－132		
訪問調査日	平成20年5月22日	評価確定日	6月20日

【情報提供票より】(20年 4月28日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 5 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 6.5 人	

(2)建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	木造	造り
	1 階建て	1 階 ~ 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)	60,000円		その他の経費(月額)	25,000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	350円	昼食	500円	
	夕食	700円	おやつ	200円	
	または1日当たり円				

(4)利用者の概要(4月28日現在)

利用者人数		9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1		1	名	要介護2	3	名
要介護3		5	名	要介護4	0	名
要介護5		0	名	要支援2	0	名
年齢	平均	88 歳	最低	83 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	高根病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地の奥のゆったりとした敷地の中にデイサービス施設に併設されており、周りに広がる広大な畑の中、自身の敷地でも野菜を栽培していて、開放的で地域らしさを活かしたホームです。新築の平屋建てで、広いトイレを5箇所設けたり新しい考えを反映した設備に加え、檜造りの浴槽も備え、ゆったりとして清潔感が溢れています。そういったハード面にもまして、運営するNPO法人の理事長や施設長(管理者)の運営面・ケア面等あらゆる面での優しさ溢れるきめ細かな配慮と、外部にまで働きかけていく積極性には心を打たれるものがあります。お陰で職員との一体感も醸成され、家族アンケートでも高い評価を得ています。

【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)
		1.「入居者の過去の生活歴等の把握に努め、職員の日常ケアでの気づきを共有し課題を浮き彫りにするよう」に対し、ケアマネージャーがセンター方式による観察の仕方についての研修を行なって改善を図り、2.「精神的に混乱している入居者への対応」については、精神保健福祉士に相談し解決する等、着実に対処しています。
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)
		今回の自己評価は、職員が各項目について話し合い、出来ていること・出来ていないことを確認していき、それを管理者がまとめるという形を取りました。その結果、一般職員もホーム運営上何が重要か・何が求められているのかを再確認し、知らなかったことも知る良い機会となっており、全員の更なる改善への意識向上につながっています。
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)
		運営推進会議は年に2回程度、市の担当者、地域有識者、地域住民代表(民生委員)の出席を得て開催し、施設の活動内容や行事等活動計画の報告、介護相談員の年間活動報告など、主としてホーム側からの報告を行ない、その後はお互いに気楽に話し合える懇談の場として活用しています。現在までのところ、不満・相談・有意義な提案等は特に出ておらず、取り立てた取り組みを行っていません。今後回を重ねる毎に、本音ベースでの話し合いの中から建設的な意見も出てくるものと期待されます。
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)
		家族に対しては、利用者本人についての介護日誌のコピーを渡すことにより、日常の様子が家族によく分かるように配慮し、不満・不安の解消に努めています。更に、月に1回家族会を催す他、家族が気楽に訪ねることが出来る雰囲気醸成に努め、家族との交流を積極的に行なっています。そういった家族の来訪時の話しの中で出てくる意見には、これまでそれ程解決困難な問題がないので、即座に対応しています。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
		公民館で行なわれるお祭りや地域の敬老会、落語会・日舞の会へと、外部の行事に出かけるだけでなく、ホームの前庭で地域の方々の参加を得て賑やかに夏祭りを開催し、地域との交流に積極的な役割を果たしています。また、ホームで行なう防災訓練には、近隣の人達にも参加してもらい、いざというときに協力し合える関係を築けるよう努めています。近隣のお年寄りが、知人も連れて気楽に遊びに来るようにもなっており、ささやかながらも、ゆったりとしたスペースを交流の場として地域に提供しています。

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	(1) 楽しく和気あいあいとした場の提供、(2) 住み慣れた地域で心豊かに暮らせるよう生活をサポート、(3) 一人暮らしを不安に思ってお年寄りが安心して暮らせる場を、とグループホームらしい独自の理念を掲げています。		
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	理念は、リビングルームに大きく掲げ職員や訪れる家族にもよく分かるようにしています。職員に対しては、施設長がミーティングの際に、適宜、理念を想起するように促しているとのことですが、理念の3番目については、完全に職員に浸透しているようには見受けられません。	○	施設長のリーダーシップの下、一丸となって日々の介護を行なっている中で、自然と3つの理念が実現されている様子が窺われますが、今一度理念をはっきりと意識して介護に当るようにすれば、一層素晴らしい施設になると思われます。
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	公民館で行なわれるお祭りや地域の敬老会、落語会・日舞の会へと、外部の行事に出かけるだけでなく、ホームの前庭で地域の方々の参加を得て賑やかに夏祭りを開催し、地域との交流に積極的な役割を果たしています。		
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	自己評価は、職員が各項目について話し合い、出来ていること・出来ていないことを確認していき、それを管理者がまとめるという形を取りました。その結果、一般職員もホーム運営上重要なこと・求められていることを再確認し、知らなかったことも知る良い機会となって、全員の更なる改善への意識向上につながっています。		
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	運営推進会議は年に2回程度、市や地域の方々の出席を得て開催し、普段の活動内容や計画、介護相談員の年間活動報告等を行ない、その後はお互いに気楽に話し合える懇談の場として活用しています。現在までのところ、不満・相談・有意義な提案等は特に出でず、取り立てた取り組みの必要も出ていません。		

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)
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	市の担当者には年中種々の事柄で相談に行っており、いろいろなアドバイスを受けています。市の担当者からの働きかけも積極的で、運営推進会議をそろそろ開いてはとの示唆を受けることもあるということです。		
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	月1回開催する家族会にはほとんどの家族の出席があり、定期的な報告・個別打ち合わせを行なっています。1ヶ月の報告書に利用者本人についての日誌のコピーや写真を付けて、手渡し・送付を行なうことにより、ホームでの生活ぶりが手に取るように家族に伝わるようにしています。		
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	月に1回家族会を催す他、家族が気楽に訪れることが出来る雰囲気醸成に努め、家族との交流を積極的に行なっています。そういった家族の来訪時の話しの中で出てくる意見には、これまでそれ程解決困難な問題がないので、即座に対応してきています。		
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	利用者は、職員毎に親密感の違いは有るようですが、今までいた職員がいなくなっても、すぐに忘れてしまう傾向が強いということです。むしろ、新しい職員が入ったときには、事前に体験就業をさせたりして、徐々に利用者近づけるようにして、拒絶反応が生じないように配慮しています。		
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	職員が外部研修を希望する場合は、可能なように勤務をシフトしたり、外部研修への派遣、他のグループホームとの交換研修を行なっています。内部研修は、日々のミーティングの中で施設長が行なっています。	○	職員を育てるためには計画性が極めて重要です。簡単でも良いし自己研修でも良いから、年間計画等を立てて、それに従って、少しずつ消化していけば、職員自身も向上しているという自覚を持つことが出来、士気高揚につながるものと思われます。
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	近接する3グループホーム同志でミーティングを持ち、情報交換等を行っています。うち1ホームとは互いに交換研修を行なっています。研修した職員は、大体当ホームの方が優れているとの認識を持ったと言うことで、レイアウト面で先方の方が優れている点を見いだしたり非常に参考になっていると思われます。		

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、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	併設のデイサービスを利用しながら徐々に施設環境に慣れていくようにしています。短い方でデイサービス利用3ヶ月程度で施設入所をされるなど、馴染みの関係が出来るまで家族と相談し連携をとりながら、生活が安定するのを見極めて本格的な利用に移っていけるよう支援しています。		
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	職員は、野菜の収穫や雑巾縫いなどして一緒に過ごすなかで、利用者から教わる場面が多いと感じており、お互いが協働しながら和やかな暮らしが出来るよう声掛けや場面作りに努めています。		
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	本人との日々のかかわりの中で、一人ひとりの言葉や表情などからその人の思いを推し測ったり確認するなど、利用者本位の視点で振り返り、少しでも多くの気付きを得て、実践することを明確にし、ケア現場で生かしつつあります。		
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、必要の関係者と話し合い、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	毎月1回職員全員が集まり、意見交換やケアカンファレンスを行い課題となることを話し、介護計画の作成に活かしています。		
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、必要の関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	計画期間に応じて介護計画の見直しを行うのはもちろん、新しく生じた課題に対応していくために、都度ケアカンファレンスや必要な方々との話し合いをもち、随時介護計画の作成の見直しが行われています。		

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)
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	入院時には職員が頻繁に通い、水分補給や清拭を行う等慣れない場所での入院は心身の大きなダメージをもたらす為ストレスを少しでも軽減できるよう支援しています。また、退院後の医療処置を受けながら生活の継続が出来るよう医師と連携して支援するなどその時々要望に応じて支援しています。		
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					
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	医師は、本人家族が希望する馴染みの医師となっています。基本的には家族同行の受診ですが、家族が同行できない場合にはホーム職員である看護師が同行するようにしています。		
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	看取りに関する指針に本人・家族の同意をいただいております。重度化や終末期になった場合に備えてかかりつけ医、施設職員、家族との話し合いや連携体制作りにも取り組んでいます。		
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	施設での生活を伝えるため日誌のコピーを家族に渡す際には、個人名が特定されないよう消してしまい、職員が個人のプライバシーに関する事は話さないなど、日々の中で一人ひとりの尊厳を守り、秘密保持の徹底を図っています。		
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	一日の生活のメリハリを優先することで散歩の声かけはしますが、応じないでベッドに横になっている利用者もあり、一人ひとりのペースを大切にして、利用者本人の希望を尊重して支援しています。		

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)
(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	利用者といっしょに採ってきた野菜などの食材が食卓に上ることもあり、職員と利用者が同じテーブルを囲んで同じものを一緒に食べるなど楽しく食事ができるよう、雰囲気作りにも配慮がなされています。利用者アンケートでは、畑で採れた野菜中心の手作り料理がとても美味しいとの好評の声も聞かれます。		
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	午後3時から8時の間希望する時間に自由に入浴ができます。なかには風呂好きの利用者がいて、毎日入浴されているようです。		
(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	食事を楽しみにしている利用者がほとんどで、利用者と相談しながら、近くのホテルの昼食時のバイキングや、ファミリーレストランに出かけることもあります。施設内だけの食事だけではなく月1～2回の外食は、生活に変化を与え気晴らしになっています。		
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	心身の活性につながるよう、日常的に買い物、散歩等に出かけています。		
(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	日中玄関は人の出入りは自由で、出入りを知らせるチャイムが頻繁に鳴りますが、職員は仕事の手を休めることもなく利用者と関わりながら、出入りする人を見落とさないようさりげなく注視しています。		
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	防災訓練は、年1回消防署員の立ち会いの下、もう一度は独自で行なっています。その際は近隣の人達の参加も得て行なっています。それに加え、万一の場合の救援を近隣の人達に積極的に頼んで快諾も得ています。大地震等に備えての備蓄は十分とはいえません。	○	ホームは、他人の助けを必要とするお年寄りの定住場所です。飲料水・食べやすい保存食等、普段はふんだんに手に入り必要性を感じないものでも、万一の場合に備え万全の備えをしておくにしくはありません。

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	施設長は栄養士でもあり、専門的な観点から栄養バランスを考えた献立になっていることがうかがえました。食事摂取量や飲水量については、一日どの程度取れているか一人ひとりの状態に応じた量を把握しています。		
(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	施設は平屋建てで、周りは広々とした畑にとりまかれ、空は広く季節感は十分です。建物は新しく、周りの環境からも不快な音や臭いもなく、快適に過ごせるようになっています。		
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	居室は、空調・洗面台以外はすべて自分の好きなものが持ち込めるようになっています。総じて簡素な居室が多いですが、利用者それぞれ自分の好みに応じて家具等を持ち込み、部屋の飾り付けも行なっています。		