

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	1272900430
法人名	㈱ケアネット徳洲会
事業所名	グループホームはつとみ
訪問調査日	平成 20年 6月 26日
評価確定日	平成 20年 7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

作成日 平成20年7月20日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1272900430		
法人名	(株)ケアネット徳洲会		
事業所名	グループホームはつとみ		
所在地 (電話番号)	千葉県鎌ヶ谷市初富204-4 (電話)047-446-6767		
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	千葉市稲毛区萩台町696-132		
訪問調査日	平成20年6月26日	評価確定日	7月20日

## 【情報提供票より】(20年 6月 15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月 i 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	20人	常勤8人、非常勤、12人、常勤換算20人	

### (2) 建物概要

建物構造	木造準耐火 造り		
	2階建ての	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)	77,000 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	無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	500 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり			円

### (4) 利用者の概要( 6月26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	8名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 90歳	最低	74歳	最高	97歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	千葉西総合病院、鎌ヶ谷総合病院
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開業2年3ヶ月が経過しましたが、新管理者の強いリーダーシップのもとで各職員が生き生きと業務を遂行しております。1, 2階の各ユニットの利用者特性をうまく対応させて「明るく家庭的な雰囲気の中で日常生活をお世話する」という運営方針にのっとり、毎朝、朝礼の後、全員で「理念」の「音読」を行っており、理念の共有について、他の施設にない熱心さを感じます。各職員がきめ細かいサービス提供を行いつつ、更なる能力向上のため資格取得をめざして働いている姿が「利用者アンケート」や「職員面談」等から強く感じられます。

## 【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)
	前回は初年度であり、担当管理者が「2ヶ月に1回の家族会」とか「施設内の意見箱の設置」「地域の社会福祉協議会への参加」等意欲的な課題を設定しましたが、十分目標が達成しきれなかったと思われます。
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)
	今回は、管理者も交代し、強いリーダーシップのもとで、職員が一体となって自己評価の意義を理解しつつ取り組んでいる姿がうかがえます。
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)
	第1回の会議(平成18年11月17日)以降、19年4月(第2回)、7月(第3回)と回を重ねております。市担当課長、民生委員、自治会長、家族代表等関係メンバーが出席しております。討議内容は事業所の運営関連全般の情報交換が中心です。今後は、テーマを設定して各関係者が役割分担のうえ、具体策を実施していくことが、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)
	家族会が結成されており、定期的に会議が実施されております。会議ではケアプランの見直しや利用者の健康状態等が報告されており、誕生会の時の情報交換とあわせて、コミュニケーションは順調と感じられます。
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)
	自治会、町内会に加入しており、地域の行事(盆踊り、新年会、グリーンデイ=ごみ拾い等)への利用者の参加および事業所内での「もちつき」への地元の方々の参加等、地元との相互交流はますます盛んになっていくと思われれます。

## 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	「明るい家庭的な雰囲気の中で、入居者の意志及び人格を尊重し、笑顔の絶えない共同生活づくり」という理念を「玄関ホール」に掲示しており、理念への積極的なアプローチが感じられます。		
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	毎朝、朝礼(「申し送りミーティング」のあとに全員で「理念」の「音読」を行っており、理念の共有につき、他の施設にない熱心さを感じます。		
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	自治会、町内会に加入しており、地域の行事(盆踊り、新年会、グリーンデイ=ごみ拾い等)への参加や事業所内の「もちつき」への地元の方々の参加等、地域の方々との相互交流は密度が濃く感じられます。	○	今後、地元の「老人会」への参加やサークル活動への参加等、ますます地元と交流が盛んになることが期待されます。
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	今回の「自己評価」については、管理者の強いリーダーシップのもとで、職員が1, 2階一体となって日常業務上の課題として話し合っております。		
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回の会議(平成18年11月17日)以降、19年4月(2回)、7月(3回)と、市担当課長、民生委員、自治会長、家族代表等のメンバーで実施されております。これまでは、主に事業所の運営上の情報交換が中心となっております。	○	今後も着実に会議が遂行されることが望まれますが、テーマを設定してそれについて各関係者が役割分担、実施方法等を具体的に決めて実施していくことが期待されます。

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	毎月1回、市担当課の主催でテーマを決めて(例・「障害者ケアホーム等の防火体制について」)研修会が実施されており、通常の手続き業務のほかに、レベルアップのための研修に職員が参加しております。		
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	家族会が定期的実施(最終は平成20年3月13日)されており、ケアプランの見直しや利用者の健康状態等が報告されております。各人の誕生会の時の情報交換とあわせて、コミュニケーションは順調と感じられます。		
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	具体的には、ユニット別の毎日の「勤務記録」や「申し送りノート」あるいは、家族会での家族からの要望・意見等が対応の中心となっております。		
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	開業後2年3ヶ月になりますが、管理者の異動のほかに、常勤職員の異動も眼につきます。「利用者アンケート」でも「職員の異動への気がり」が明記されており、職員の異動に関しては慎重な配慮が望まれます。		
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	母体の病院の医療講座(例・糖尿病対策、口腔ケア、栄養管理等)に職員を参加させており、地道な育成策を実施しております。		
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	多忙と人員不足のため、なかなか「グループホーム協議会」や「社会福祉協議会」等同業との意見交流会に出席できないようです。	○	「グループホーム協議会」等にできるだけ参加して、同業者間での情報交換により、レベルアップをしていくことが期待されます。

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	ご利用希望者全員に1週間の体験入所をしていただいています。やむを得ずすぐ利用になった場合はご家族にも来ていただき、施設の雰囲気徐々に馴染んでいただけるよう十分に話し合い、柔軟に支援しています。		
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・職員は普段から支援する側、支援される側という意識を持って関わっていません。、日常の暮らしの中で学ばせていただく場面があるなどお互いが協働しながら、和やかに生活が送れるよう声かけをしています。	○	日常の何気ない会話の中から本人の思いや悲しみ不安喜びなどを知ることで、共感したり、支えあう関係が一層深まることと思いますので更なる関係作りがのぞまれます。
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	本人家族は入所により機能訓練回復の期待感が大きく、リハビリテーションケアの充実を図ろうと計画されたようですが、職員の移動などで実施が難しかったようです。	○	日々の行動や言動、言葉にしづらい思いを汲み取ることで、その人の思いや意向の把握や暮らしに対する問題点など、家族も交えて話し合っていく取り組みが必要かと思われます。
把握					
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	入居時の介護計画を作成し、計画の見直しの時期に本人家族を交えて暮らしに対する意向などの話し合いは行うようにしています。ただ本人の意向やアイデアを反映した介護計画の作成は十分に出来ていないのが現状で今後取り組みたいとのことです。	○	施設でも当たり前暮らし続けられるために、本人、家族必要な関係者を交えてそれぞれの意向や課題となることを職員間で話し合い、介護計画作成に活かしていくことが望まれます。
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	3ヶ月に1回の見直しを行っていますが、日々の様子や介護の実践結果、気づきや工夫したことを記録に残すまでに至っていません。	○	気づきや利用者の状態変化を記録に残すことで、情報を共有することが出来たり、介護計画に沿って支援がなされているか計画とケア実践のずれがないか等の話し合いの結果、個別記録を基に介護計画を臨機応変に、変更していくことで現状に即した介護計画が作られることが求められます

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)
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 <sup>の</sup> 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	本人家族の状況に応じて受診の送迎介助は柔軟に対応し、医療処置を受けながらも生活の継続が出来るよう支援がなされています。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</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	急病人が出た場合は協力病院で受けてくださるようになっていきます。調査当日も発熱された方がおり医療機関に相談しながら指示を受けていました。また本人家族が希望するかかりつけ医になっています。		
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	契約時に重度化に伴う意思確認の同意は得ています。現在は母体の病院から話が出ており、重度化や終末期の人の対応が検討され始めています。		
<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	ミーティングの折に職員にプライバシーを損ねるような言葉かけをしないよう徹底されています。調査時もトイレ誘導は目立たずさりげない言葉かけをされていました。		
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	買い物や散歩等、利用者の希望を優先して一人一人の思いに配慮しながら柔軟に対応しています。		

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	ご飯を好む、うどん、ラーメンを嫌うなど希望に添って調整されています。また家庭菜園で育てた野菜が食卓に上ることもあるとか、食べたり、片づけを職員は利用者と共に行っています。		
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	午前・午後時間を決めることなく好きな時間に自由に入浴しています。毎日入浴される方も数人いるようです		
<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	家庭菜園に力を入れており夏野菜中心の野菜が8種類植えられており1階・2階の利用者数名がそれぞれ草取りをしたり、成長を楽しみにしているなど日々の暮らしの張り合いや楽しみになっています。		
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	お花見や、回転ずし、ファミリーレストラン、なじみの店に買い物に出かけたりと、普段の散歩だけではなく、その日の希望に添って屋外に出かけられるよう支援がなされています。		
<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	玄関先の事務所職員が毎日出入りを確認できるようにすることで自由に外出が可能になり、夜間以外玄関に施錠はしていません。		
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	事業所の隣地が市消防署分団という恵まれた立地にあり、消防署スタッフの指導を得て定期的に防火・避難訓練を行っております。(最近では平成20年4月23日に実施。)		

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	水分制限のない利用者は1日の水分摂取量を2000ccを目標にして大まかに把握しています。また食事の摂取状況も毎日チェック表に記録して職員が情報を共有しています。委託業者の管理栄養士が栄養バランスを考えた献立表を作っています。		
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	季節毎の行事(正月、節分、ヒナ祭り等)にあわせて、手作りの飾りつけを工夫しております。さらに、北側ウッドデッキでの「バーベキュー」や多種類の草花づくりなど、生活感、季節感が十分感じられる共用空間づくりを行っております。		
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	利用者には、入居時に部屋の模様替えをしてもらい、簡素ではありますが、清潔で使い易い部屋づくりを行っております。		