

1. 評価報告概要表

作成日 平成20年6月12日

【評価実施概要】

事業所番号	1174300408
法人名	株式会社ノエル
事業所名	グループホームノエル本庄
所在地	〒367-0021 埼玉県本庄市小島1-1-34 (電話) 0495-22-8555

評価機関名	社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 福祉サービス評価センター
所在地	〒330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ
訪問調査日	平成20年6月12日

【情報提供票より】(平成20年4月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 5人, 非常勤 7人, 常勤換算 6.9人	

(2) 建物概要

建物構造	木造スレート造り 1階建ての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)	48,000 円	その他の経費(月額)	18,000円 + 実費	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (200,000円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	100 円
または1日当たり1,500円				

(4) 利用者の概要(平成20年4月1日現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	77 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さかもとクリニック、西村歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、閑静な住宅街にあり、花壇や玄関先に花が飾られ、一見一般住宅と変わらない。全室テラス付き、床暖房、ペアガラス使用となっている。玄関には額に入った理念「人が人らしく」と重要事項が掲げられている。共有空間は天井が高く採光も充分で明るく、ゆったりとした時間が流れ、利用者は穏やかに生活している。法人代表は地元育ちで、地域密着型を地で行くような人的交流が図られている。介護の根底には医療との連携が重要との考えから、訪問診療や訪問歯科等を予防的な視点で介護に取り入れている。当ホームの他に訪問介護事業所・福祉巡回バスの運営をしている。管理者は開設当時から就業され、何処に居ても職員の目と耳が届くようなホーム設計を心がけた。結果、日中は施設しなくてもケアすることができ、職員からも人間関係がよく働き易い職場と評判がよい。事業所の多機能性についても、利用者の生活を豊かで楽しいものにしたいため臨機応変に工夫している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>理念を分かり易くし、「人は人らしく」を掲げ改善・共有され、地域密着型が概ね実践されている。地域密着型の理念への成文化までには至っていない。職員教育は外部研修が無理であれば先ずは内部研修や地域同業者の交流等が可能と思われる。ケース会議は個別具体的に話し合わせられ議事録もとられているが、計画に上がっていない。</p>
	<p>介護の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>職員にも入ってもらい自己評価をまとめた。取り組む上で時間を要したこともあり大変だったが、反省点が見えたことで、職員は学ぶ機会となっている。その人らしい暮らしの支援はできている。理念追求の点から運営推進会議の開催、職員研修、ケアマネージメントの領域に改善点がある。管理者も前向きで問題意識があるので必ずや改善されると期待する。</p>
重点項目	<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>市からの指導は受けているが、運営推進会議の開催には至っていない。法人代表は人脈も充分にあり、規約作り等書類上の準備、協力依頼や会議の時間が設定されれば開催できる状況にある。</p>
重点項目	<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>家族の面会時には利用者の状況を伝えている。また、行事や会計を報告する際も、写真を添えて状況報告をし、利用者に変化が生じた際は電話連絡で対応することもある。意見箱への家族からの投稿も特に無く、苦情処理の前例が無い。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、草取り、掃除、回覧板等会員の役割を担い活動に参加するとともに、地域の祭りや近くの保育園の運動会に参加するなど交流を図っている。また、ボランティアの受け入れもっており、納涼祭には地域の子供や職員の子供の参加等もあって利用者にも喜ばれている。</p>

2. 評価報告書

( 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 (すでに取組んでいることも含む)
理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	グループホームのあり方として、地域の中で個を尊重した暮らしを支えることと捉え、理念に「人は人らしく」と掲げている。	○	実際に地域密着型を具体的に実践しているので、地域密着型である理念に成文化されることを期待したい。
	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	日頃からケース会議などを通して、個別に検討する中で、理念の具体を確認し合い共有するように努めている。		
2. 地域との支えあい					
	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	町内自治会に加入し、草取り、掃除、回覧等の活動に参加して役割を果たしながら、地域のお祭りや保育園の運動会に参加するなど交流を図っている。また、保育園児やボランティアの受け入れ、協力等も行っており、交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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、職員も一緒に自己評価をまとめている。話し合いの上まとめることは時間も要し大変であったが、結果的には、反省点も見えて有意義な時間となっている。外部評価の目的や意義から、評価は本来管理者だけで行うものではなく、日頃の業務の見直しにもなり、スキルアップにつながると理解し取り組んでいる。		
	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	市から指導を受けているが、具体的に前進されないままである。実情は法人代表の人脈から、規約作り等書類上の準備と会議日時のセッティングができればスタートできる状況にあると思われる。	○	本会議の開催にあたり、会の目的や意義、効用等を充分認識し、規約作り・構成員の決定・依頼・開催時間等を決め、早急に会議を開催することが望まれる。

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)
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	実地調査や利用者の介護保険更新申請時に関与する程度であるが、前向きに取り組む姿勢はある。	○	運営推進会議を開催することで、市の介護保険担当者は勿論のこと、地域の介護にまつわるサービスの質的向上につながる活動へと発展するのでは非行動を起こされたい。
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	家族が面会に来られた折の報告とともに、利用者が体調を崩された際の緊急電話連絡、月々の会計報告もされている。会計報告の処理は事務担当者よりきちんとされており、支払い伝票確認印、立替払いの伝票のコピーも残されている。広報は今年に入って出していない。	○	会計報告に併せ、月々の利用者の状況を報告する手紙や写真など送られれば、家族の安心や信頼につながり、家族からの意見も頂ける機会ともなるため、実現されることを期待したい。また、広報誌の再発行も期待したい。
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	苦情処理の前例が無く、意見箱にも投稿は無い。	○	事業所独自による家族を対象としたアンケートの実施や、運営推進会議への家族代表参加による意見の吸い上げが必要と思われる。積極的に家族の意見を頂く機会づくりが望まれる。
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	職員は定数より少し多めに採用している。法人代表と管理者は開設以来異動も無く、職場の人間関係もよい。環境を整えることで、離職を最小限にするよう努め、利用者へ与える不安を抑えるための配慮をしている。		
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	職員体制や時間的なことを考えると研修の機会がとれない状況にある。働きながら介護について学ぶことはあるが、会議の中で確認したり防災訓練時に避難訓練を学ぶ程度である。	○	外部研修への参加が難しければ、まずは内部研修からでも良い。年間計画を立て具体的に実現可能なことから実践されることを期待したい。働くことが学びに通じる事は当然だが、介護を取り巻く環境は日々進歩し専門性を求められており、今何を求められる時代かキャッチし、職員教育体制を整えられることを希望する。
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	グループホーム管理者会議に積極的に参加され、情報交換や事例検討会等を行い、サービス向上につながっているが、職員の交流の場は持っていない。	○	地域の同業者の交流や見学は、大いに気付きと学びの場になり、その上地域のネットワーク作りと協力関係も生まれる。研修会の企画なども単独開催は難しくとも、地域で合流し企画すれば可能となる。是非知恵を出し合って交流会の和を大きく育てられたい。

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)
.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	見学に来られた方には空室があれば体験入所を勧めている。空室がない場合は情報提供し納得いくまで見学していただき、他の事業所の情報も提供して見ていただいた上で、本人、家族が納得されたら入所していただいている。また、入所に当たっては実態調査を重ねるようにしている。		
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	職員は、人生の先輩である利用者から学ぶことは多い。草取りをしながら、農作業のこつを教えられたり、人間として学ぶことも多く、職員が利用者から支えられているような元気をもらうこともあり、学び支えあう関係を築いている。		
.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	入居前の情報収集のほか、介護実践の中から利用者の思いや意向を捉えるようにしているが、一方家族の協力無しには難しい。	○	利用者の介護を担当制にする等、日頃の接触を長期・継続的に密にし、嗜好や考え方・何を大切にしている人が生活信条等も伺い知る機会となることが望まれる。勿論、家族の協力は絶大であるが、状況によっては、専門職ならではの関わりからヒントとなる情報も得られる。利用者の喜怒哀楽に添うような日頃の関わりを重視し、思いや意向の観察は本人本位に介護することが前提条件である。
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	毎月1回ケース会議を開催し、個別に状況変化を話し合い議事録に記述している。新たな利用者については、1週間程度様子を観てから立案している。原則半年に1回の見直しとし、状況の変化や薬剤の変更時にはそのつど行っている。出勤できない夜勤者(専従)からは夜間の情報を事前に提出してもらっている。		
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	毎月のケース検討会議で見直し、6か月に1回あるいは要介護度の変更時等に計画の見直し修正を行っている。家族には電話連絡をして説明し、後日面会の折了承印をもらっている。病状に変化があれば状況に即して見直しを行い変更している。		

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)
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	受診の支援や散歩の他に個人的な外出、例えば墓参の同行支援を行っている。また、希望による外食や季節ごとの行楽に出掛けるなど、臨機応変に非日常を取り入れ、楽しい生活になるよう工夫している。今後は家族も誘った小旅行を考えている。		
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	入居時にかかりつけ医について説明し理解を得ているが、以前からのかかりつけ医を希望される場合は家族対応としている。連携病院内科の定期訪問診療、歯科診療、毎週1回の歯科衛生士による口腔ケアが実施されている。急変時の対応は職員が行い、同時に家族には連絡および報告が行われている。眼科や皮膚科医との連携もあり医療連携がとられている。		
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	重度化や終末期支援の規約は作っていないが、重度化した場合は主治医と家族で話し合う場を持つようにし、入院と決まった場合、当ホームに戻るか否か話し合っている。今までに所内で点滴をする方を受け入れた経験があるが、終末期介護は経験していない。職員は長らく此処で生活した方へは希望に応じ最期まで介護したい気持ちはあるが、看護職不在では難しいと考えている。	○	先ず当事業所が重度化や終末期の受け入れ態勢(医療連携・看護職の採用・訪問看護事業所との連携・職員教育・規約作成等)を取れるか否か検討することが望まれる。家族も職員もいざという場合困惑されるので、出来るだけ早急に基本姿勢を整える必要がある。重要事項に重度化や終末期に対する基本方針を成文化するとともに、関係者全員で共有することが望まれる。
. 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	声かけやケアにおけるプライバシー保護に心がけ、書類は鍵の掛かる書類庫に収納している。職員は採用時に業務上知り得たプライバシー保護に関する誓約書を提出している。必要に応じて本人、家族には情報公開をすることも入所時に説明している。		
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	その日その日の個人の体調や希望にそって支援している。食事の嗜好や軟食流動食対応、外出・受診・散歩等の対応、入浴の日時、居室の使い勝手、役割や楽しみごとなど確認しながらその人らしい暮らしを尊重した対応がされている。		

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)
(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	職員が調理し、盛り付けや食事の準備、片付け等は出来る人が行うようにしている。時には希望に応じて外食をしたり、行事食や季節感のあるおやつ等を取り入れて喜ばれている。食器類も彩り良く盛り付けが映える。		
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	隔日・個浴を原則に利用者の体調を確認の上、午後から夕方までの間に入浴支援を行っている。体調によってはシャワー浴や足浴、清拭で対応している。		
(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	手芸や書道、絵手紙等、生活歴や趣味を活かした取り組みを行っている。畑の草取り、芋ほり、洗濯物たたみ、折り紙、新聞整理、食事の準備と片付け等、できることを行ってもらうことで、役割や楽しみごとのもてる生活を支援している。		
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	基本的に週2回程度の外出、散歩を行っている。買い物、ごみ捨て、地元のお祭り、幼稚園の納涼祭等に出掛け、また、季節ごとのお花見、イチゴ狩り、コスモス見学等、季節を感じることで出来る外出支援もし、近くの観光地に車で出掛けることで利用者にとって喜びの場面となっている。		
(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	職員の目と耳が何処に居ても届きやすいホーム設計になっているため、玄関の鍵は夜のみ施錠し、日中は開錠している。玄関のドアのみチャイム対応とし、利用者の安全に配慮している。		
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	消防署の協力を得て防災訓練を実施し、通報訓練や消火訓練、逃げ道の確保等を行っている。計画書や緊急連絡網、役割分担表も作られており、避難食3日分の乾パンと水の用意もある。今後は近隣住民と一体となって防災訓練を実施したいと考えている。		

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)
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	職員の中に調理師があり、利用者の希望を確認しながら献立を立てている。食事は、バランスよく見た目に美味しくそうで、薄味に作られている。また、体調や病状に合わせた個別メニューにも応じている。		
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	天窓のある高い天井の共用空間は明るく静かなゆったりとした時間が流れ、オープンカウンターの調理場と接し、職員の目が届く位置関係にある。手作りの小物や季節感を彩る飾り物がある。トイレ、洗面所、浴室などの水周りは清潔にされており、安全策の手すりや滑り止めがある。玄関には花や額が飾られ「人は人らしく」の理念も掲示されている。		
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	室内にはベッドがあり、体調や生活歴、好みに合わせて居室づくりがされている。網戸の外は近所の緑や花々、自分達の植えた花壇や野菜畑も眺められる。		