

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	1272700566
法人名	医療法人社団千葉医心会
事業所名	グループホームじょんから
訪問調査日	平成 20 年 9 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 31 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	1272700566
法人名	医療法人社団千葉医心会
事業所名	グループホームじよんから
所在地 (電話番号)	〒270-1101 千葉県我孫子市布佐3078-9 (電話) 04-7181-6266

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	〒263-0012 千葉県稲毛区萩台町696-132		
訪問調査日	平成20年9月24日	評価確定日	平成20年10月31日

【情報提供票より】(平成20年6月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 9 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 4 人, 非常勤 14 人, 常勤換算	11.8

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	72,000 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	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		1,000 円	

(4) 利用者の概要(6月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	5 名	要介護2	2 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	62 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	千葉ニュータウンクリニック、木下歯科、平和台病院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホームじよんから」の母体は、総合病院や老人保健施設を運営する医療法人で、近年は、特に在宅系や地域密着型の事業所開設が続いており、当該地域での福祉の増進に寄与しています。法人内には複数のグループホームがあり、合同の行事や学習で交流し競い合うことで、職員や管理者のレベルが向上しています。利用者調査でも「職員」に対する極めて高い評価がありました。閑静でゆとりある自然にめぐまれた環境にあり、施設内全体に、利用者の一人ひとりが「いごちのいい自分の居場所」にいる穏やかな雰囲気があります。毎日色鮮やかに花や蝶や果物などを細密画に描き、部屋中に飾っている利用者を見かけ、話し込むうちに、その穏やかさに心うたれました。

【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今後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 地域とのつきあいは、この1年間重点課題として取り組んできた結果、地元の祭事には施設を全面開放して近隣住民にかき氷や豚汁を提供し大好評でした。また、ひな祭り等での幼稚園児や小学生との世代間交流の機会をいくつも持つことができ、利用者に喜ばれました。利用者の希望に即した入浴支援のため午前中にも入浴できるよう努めました。
	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) 評価を活かして具体的な改善に取り組み成果を挙げています。ただ、評価は、できるだけ多くの職員が自己評価の段階から参画し、自己評価を通してサービスの質を良くしていくための気づきが得られるよう、管理者から職員へのより一層の働きかけが望まれます。
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) 運営推進会議の開催を年度内に予定し現在準備中です。参加者は前回同様市の担当者、民生委員及び家族、利用者の代表者を予定しており、特にこの度の外部評価の報告や今後の改善への取り組みを報告し、この先、運営推進会議でモニターしてもらうことを提案したいとしています。
	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) グループホームにみえた家族等は、意見や不満を口に出しては言い出しにくいことを理解したうえで、面会や見学で訪れる家族や住民が、気軽に気づいたことや意見を言いやすいよう、アンケート回収の工夫や聞き取りの場面づくりが望まれるので、改善すべき取り組み課題としました。
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) 利用者が地域の一員として暮らし続けられるよう、また地域住民の協力や助言が得られるよう、地域との交流をこの1年間重点課題としてきました。地元の祭事には施設を全面開放してかき氷や豚汁を提供し大好評でした。「夜空をみよう」のイベントも開催。また、ひな祭り等での幼稚園児や小学生との世代間交流機会をいくつも持つことができ、利用者によるこぼれました。

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	○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	「地域の人たちと交流を持ちながら明るい家庭的な雰囲気を目指す」との理念を掲げています。地域密着型サービスで事業所は何を大切にしているか、「地域」・「交流」・「家庭的な居場所」と云ったキーワードが読み取れます。		
	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	管理者は理念は実践にいかされてこそ意味があると考えており、事業所では毎朝の申し送り時には、管理者が理念を読み上げ職員がそれを復唱して、意識して理念に取り込むよう一人ひとりに促しています。		
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	利用者が地域の一員として暮らし続けられるよう、また地域住民の協力や助言が得られるよう、地域との交流をこの1年間重点課題としてきました。地元の祭事には施設を全面開放してかき氷や豚汁を提供し大好評でした。「夜空をみよう」のイベントも開催。また、幼稚園児や小学生との世代を超えた交流機会をいくつかもつことができ、利用者によるこぼれました。		
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	昨年の評価では3点の改善指摘を受けこれを真摯に受け止め忠実に実行し、この1年間で地域交流をはじめいづれにも成果が見られます。	○	自己評価には職員が全員で取り組むことで最大の効果をもたらしますので、できるだけ多くの職員が参画し、自己評価を通してサービス改善への気づきを得られるよう、管理者から職員へのより一層の働きかけが求められます。
	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	2007年4月には第1回の運営推進会議が開催され、第2回の開催を年度内に予定し現在準備中です。参加者は前回同様市の担当者、民生委員及び家族、利用者の代表者を予定しており、特に外部評価の取り組みや評価後の改善への取り組みを報告し、運営推進会議でモニターして貰うことを提案したいとしています。	○	年間での開催回数が少ないと思われます。会議を増やし活性化することが望まれます。

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、市町村担当者や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	管理者が社会福祉協議会の地区委員になったことから、地域住民への高齢者介護の啓発・広報活動で、認知症であっても地域の一人として暮らすことができる地域密着型サービスのことを伝えています。		
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あわせた報告をしている	ホーム便りを定期的に発行し、家族にホームでの生活状況を伝え、家族の安心を確保しています。		
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	玄関にあるアンケート回収箱には投函された家族等の意見はなく、また、苦情を受け付ける苦情報告記録簿にも、過去3年間月次記録は全て「特になし」でした。家族は意見や不満をいいたしにくいことを理解したうえで、事業所側からもっと気軽に家族等が話せるよう、意見を積極的に聞きだす努力や場面づくりが求められます。	○	地域密着のグループホームのサービスの質を向上させるには、これから先、家族や地域住民の協力や助言がますます重要になってくるものと思われます。施設には家族等が面会で見えたり、住民の方が見学にみえることが多いので、面会票の裏面に気づきの点を記入して貰うなど、ちょっとした工夫により日常的・継続的な意見の収集が望まれます。
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	家族への利用者アンケートでは「職員」に対するきわめて高い評価がありました。それは比較的年齢の高い女性職員が多く、1部屋1名の要員配置で、利用者や職員の間には、落ち着いた穏やかなグループホームにふさわしい馴染みの関係ができてきているからだと思います。その結果職員の離職や異動が少なくなっています。		
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	月1回1時間の自由テーマ研修会が有り、輪番制での発表者はケアに関する自由テーマ、直近では、嚥下障害についてや、レクリエーションについてなどを発表し討議しています。管理者は短い時間ではあるものの職員が自主的・意欲的に学ぶことが継続的にできていると評価しています。		
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	同一法人内の複数の他のグループホームとは合同で行事や学習で交流する機会が多くあります。また、県内のグループホーム連絡会に加盟している関係で、地域近郊の同一ブロックのグループホームとは相互訪問や見学会などの活動を通してサービス向上のための情報交換をしています。		

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)
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	新規の利用者には、職員が本人、家族宅を訪問しホームの概要など詳しく説明したり、ホームを見学して頂いたりして徐々にホームに馴染んでいけるように取り組んでいます。		
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	職員は、生活を通じ共に時間を過ごす中で会話を大事にし、入居者の意思や思いを尊重しています。人生の先輩である入居者の方々からいろいろなことを学ぶ機会も多くあり、入居者の活躍できる場面を作り支援しています。		
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	場面場面での入居者から出た言葉や思いを把握し、職員は連携しケアを行っています。言葉だけではなく表情やしぐさ等も観察し、把握するように努めています。		
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	職員は、日々気づいたことを「ケース記録」に記録したり、家族とは「連絡帳」「面会」等で情報交換を行い、毎月行われる職員会議、ケースカンファレンスなどで検討し介護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	基本的には3ヶ月ごとに計画の見直しを行うとともに、変化があった場合には、その都度本人、家族の希望を取り入れ、必要な関係者とも話し合い、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)
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)					
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	入居者の先々の状況を考え、同法人グループの施設整備がととのい、入居者は地域を移ることなく安心して暮らせる体制が出来ました。医療については必要に応じて通院の支援をしています。		
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					
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	協力医による毎週往診(内科)のほかに、以前からのかかりつけ医に受診を希望される場合には、情報提供(紹介状)を行い、希望の受診のための支援を行っています。歯科については、検診や口腔ケアは十分ではありません。	○	健康維持するためには、歯科の検診や、口腔ケアも大切と思われます。定期的な歯科検診と、職員が口腔ケアの指導を受け日々支援できるような体制づくりが望まれます。
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	重度化した場合や終末期については、本人、家族の希望にそえるよう医療との連携体制が出来、職員も全員で方針を共有しています。また家族からは書面で同意を得ています。		
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	入居者一人ひとりの尊厳を守り、プライバシーを損ねるような言葉かけや対応には気をつけるよう心がけています。また、個人情報についても記録や写真(同意書を得る)等の取り扱いに対しても職員は細心の注意を払っています。		
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	日々、職員は利用者の体調を把握しその人がどのように過ごしたいのか本人の意思を尊重し、本人のペースを大切に支援がされています。		

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)
(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	入居者の嗜好(好き、嫌い)を把握し献立に反映しています。また、庭で育てた野菜を収穫して食事に取り入れたり、食事の準備、後片付けなども職員と一緒にを行っています。		
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	入浴回数、入浴時間については、希望に添えるように支援されています。入浴嫌いの方に対しては、清潔を保持するためにも週2回の入浴はして頂けるように声かけを行っています。		
(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	職員は、利用者一人ひとりの得意なこと、好きなことを把握し楽しんだり、活躍できる場面作り(草取り、絵画、書道、菜園づくり)等何かしら関わりをもてるように支援しています。		
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	利用者の身体状況を把握し、日用品の買い物はじめ、散歩等外出の機会が多く作られています。		
(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	地域交流が出来るようにと玄関には鍵をかけていません。ユニット間の行き来も自由になっていて、2階出入りのドアには鈴をつけて出入りを察知し、見守りによって階段などの危険を防いでいます。		
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	消防署の協力のもと年2回地域住民も参加して頂き訓練を実施しています。火災だけでなく地震時の非常食、災害時セットなども用意され、職員の役割分担も明確化されています。また、消防署員からも地域との連携がよくとれていると良い評価を頂いています。		

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)
(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	献立表は栄養士がチェックし、職員は栄養バランスの指導を受けながら献立表を作成し、バランスを考えた食事が提供されています。また、1日の食事摂取量や水分量なども記録に残して、必要量が取れているかのチェックもしています。		
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	共用空間は、日当たりもよく明るく清潔で、ゆったりとしています。椅子、ソファの他に床面には畳を取り入れられたりして入居者は思い思いに寛いでいます。また、季節感を出すために花を飾り、壁には行事等の思い出の写真などが貼られ居心地の良ように配慮されています。		
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	居室には、皆さん思い思いに家具、写真、絵画など自分の気に入った物や馴染みの物を持ち込み、自分の家にいるように居心地よく過ごしています。施設では、利用者の状態に合わせた安全な部屋づくりにも留意しています。		