

## 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	1290900149
法人名	メディカルケアサービス株式会社
事業所名	グループホームさくらの家二子
訪問調査日	平成 20 年 10 月 30 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 15 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。

【評価実施概要】

事業所番号	1290900149
法人名	メディカルケアサービス株式会社
事業所名	グループホームさくらの家二子
所在地 (電話番号)	〒273-0034 千葉県船橋市二子町29-2 (電話) 047-302-4820

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	〒113-0021 東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成20年10月30日	評価確定日	平成20年12月15日

【情報提供票より】(平成20年9月24日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 19 年 8 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 14 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	16.3 人

(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)	80,000 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日当たり		1,500 円	

(4)利用者の概要(9月24日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名	
要介護1	1 名	要介護2	2 名			
要介護3	7 名	要介護4	8 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	すこやか医院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム専用の2階建ての建物で、車椅子でも動きやすいようスロープも整備されています。ホーム内には、その人らしい居心地のいい自分の居場所に満足した穏やかな雰囲気が感じられます。また、共用空間には利用者が描いた山岳風景など思い出の絵画や飾り付けが壁面一杯に飾ってあり見ていると楽しくなります。当ホームは1年ほど前に全国にグループホームの102棟の多店舗化を達成した法人に経営が代わり、理念として「地域社会とのふれあい」を重視しています。知名度の薄い土地柄に立地しても、家族や地域社会との積極的な関係形成に注力してきた経験によるものです。当ホームが東京に接した住宅街にあり、今後地域との密接な交流・連携をどう図るか注目されます。

【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)
	前回評価では、運営推進会議を活かした取り組み・市町村との連携・家族等への報告といった外部との関係改善が指摘されています。このうち「家族等への報告」は月次の暮らしぶりや金銭管理など個別利用者の状況写真や小遣い明細書とレシートも付して実施しています。しかし、運営推進会議を活かした取り組み、市町村との連携については、なお改善の必要があります。
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)
	ここ数ヶ月のうちに複数の管理者の交代があり、今回の自己評価にあたっては、リーダー層や職員の多くの協力を得て取り組む事ができなかったようです。
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)
	開業後満4年半となりますが、「推進会議」はこれまで開催されておりません。早急に開催するため現在準備中です。開催にあたり地域メンバー、利用者の代表者のほか、市の担当者として地域包括支援センターの方の参加を予定したいとしています。
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)
	法人全体としての大掛かりな家族向けアンケート調査を実施し、今後も定期的にも実施することになりました。当ホームでの調査結果は法人本部で集計され、本部からは全グループホームの平均満足度と比較した報告書が寄せられており、当ホームの良い点や気になる点の指摘があります。各グループホーム間にサービス向上への改善意識をかり立てています。
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)
	「地域社会とのふれあい」を重点課題に努力してきています。事業所内での敬老会や季節行事に地元から各種ボランティアに来ていただき年々盛んになっています。今後はさらに地域に密着した福祉施設として、多くの住民の理解と協力を得るため、施設を開放したり、認知症相談会などの催しをしていきたいとしています。

## 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)
<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	法人の3つの理念「その人らしい生活支援・質の高い人材・地域とのふれあい」のうち、特に地域密着のため「さまざまな機会を通じて地域の人々とのふれあいを大切にします」を一貫して当ホームの運営理念とし、その理念はホーム玄関入り口に見えるように掲示しています。		
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	働く職員ひとりひとり、実践が理念にもとづいたものになるよう、朝礼時には運営理念の唱和を食堂で行っており、また、会議などで意識して話し合いを心がけ、理念共有に取り組んでいます。		
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	地域社会とふれあう機会を増やすことに努力してきています。具体的には、地元保育園児との世代を超えた交流や夏祭りでの地元住民との交歓が見られます。また、事業所内での敬老会や季節行事には地元から各種ボランティアに來所してもらい年々盛んになっています。		
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	外部評価での改善指摘を受けこれを真摯に受け止めて忠実に実行しようとしており、それ自体誠意ある取り組みではありますが、できるだけ多くの職員が参加して自己評価を実施する取り組みにはなっていません。	○	年に一度の「自己評価」には、できるだけ多くの職員で取り組むことでより大きな効果をもたらします。ホーム長は、できるだけ多くの職員参加のもと、自己評価を通して普段見落としているサービス改善への気づきを得られるよう、職員へのより一層の働きかけでリーダーシップを発揮することが望まれます。
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	開業後満4年半となりますが、「推進会議」はこれまで開催されておりません。早急に開催するため現在準備中です。開催にあたり地域メンバー、利用者の代表者のほか、市の担当者として地域包括支援センターの方を予定しています。	○	運営推進会議を早急に発足させ、開催機会を増やし、外部評価の報告や改善への取り組みを運営推進会議でモニターしてもらったり、様々な意見を吸い上げて話し合いを活発化し、サービスの質の向上に生か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	地域密着型グループホームは、地域との交流を深めその理解と協力のもとにサービスの質を向上させていくことを狙いとしており、地元市町村のサービス担当者の理解と協力が不可欠です。しかし、市の担当者との行き来の機会はこれまでのところはありません。	○	グループホームは地域密着型サービスとして市町村担当者との積極的な協議・協働が望まれます。介護相談員が事業所に派遣され介護サービスの現場において、サービスの提供者・利用者等の話を聞き、相談に応じる等の活動が開始されており、この活用を検討されるのも一法かと思われれます。
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	ホームの活動内容は年4回発行の新聞で広く紹介しています。家族への個別の報告は毎月1回定期的に行うことが望ましいとしており、月次の暮らしぶりや金銭管理などを、状況写真や小遣い明細書にレシートも付して、法人としての規程に則り実施しています。		
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	大掛かりなご家族アンケートを実施し、今後も定期的実施することになりました。当ホームでの結果は法人本部で集計され、本部からは全グループホームの平均満足度と比較してホーム間のサービス向上への競争意識をかり立てています。当ホームの良い点や気になる点の指摘もあり、家族等意見への対応の徹底を図っています。		
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	職員と利用者とは良好な馴染みの関係になっていればいるほど、ある日突然異動や離職により職員が去っていくと、利用者の精神的な傷手は大きいと考えられますが、今までホームではこの点での配慮が欠けており、利用者にも言わないことが多かったと反省しています。	○	利用者にとっての馴染みの職員が担当を離れて異動・離職していくことは、利用者の心の傷手になることから、その影響を十分に検討し、交代を最小限に抑えること、利用者等へ事前説明すること、引き継ぎを十分にすることなどホームとしての対応が望まれます。送別会や新任職員の歓迎会など、ホームのみんなの気持ちで利用者の気持ちを和らげるよう配慮することも望ましいと思われれます。
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	管理者やユニットリーダー層には、その都度リーダー研修があり、一般職員には「24項目の技能の自己評価」に基づきOJTが為されています。無資格者の採用を行っており働きながら訪問介護2級の取得ができるよう、支援しています。		
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	リーダー層は積極的に市レベルのグループホーム連絡会に出席したり他のホーム等との勉強会やセミナーに参加しています。また、法人内の他のグループホームへ学びを深めるために訪問し、その都度研修報告書を提出しています。		

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>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	利用者や家族の問い合わせに対して、管理者とケアマネジャーが対応し、また利用者宅にお伺いして、利用者の生活歴や生活環境の把握に努めています。自宅で使っていた馴染みの湯飲み茶碗やお箸に名前を書き、他の利用者と間違えないように配慮をしています。		
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	利用者の趣味を活かし、例えば、生け花が好きな利用者には居室にお花を生けるだけでなく、表玄関のプランターにあるお花に水をあげたり、職員に生け方を教えるなどしてもらい、生活を共にする関係作りが実現されています。		
<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	利用者が落ち着かない状況の時に、利用者を観察し、本人に精神的不安があるのか、それともトイレに行きたいのかの見極めに努めています。個室にひきこもりがちな利用者には、職員が個室に伺い、利用者の話の傾聴に心がけています。	○	更に利用者の思いや意向を、職員全体で利用者の視点に立って意見を出し合い、生活のペースやリズムを把握することが重要と思われます。その内容をアセスメントに反映し、利用者の24時間の生活サイクルを活かすことが望まれます。
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	家族が面会に来た時は、利用者と職員も話し合い、介護計画はケアマネジャーに必要なに応じて主治医も交えて介護計画に反映しています。		
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	三か月毎に介護計画を見直しています。利用者に変化が見られた場合は、家族に連絡を取り、随時の見直しもなされています。例えば、「お腹が痛い」と言った利用者に医療面では問題がない場合は、「自分に眼を向けて欲しい」というサインではないかなどと、心理的な面も見逃さないように配慮しています。		

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	週一回の医師による訪問診療と、週一回の訪問看護を実施しています。口腔ケアは、訪問歯科医により半年に一度の定期検診に加え、頻繁に治療が必要な利用者には随時の治療を行う体制を整えています。		
<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、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	入所前からのかかりつけ医を希望する利用者の通院介助は、家族が行っています。家族が出来ない場合は、職員が付き添い支援しています。		
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	終末期については「看取り介護に関する同意書」を家族からいただいています。利用者が重度化した場合は、家族と主治医に連絡を取り、ホームとして誠意を持って対応しています。		
<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	例えば排泄介助に見守りが必要な利用者には狭いスペースで行い、利用者の羞恥心に配慮をしています。入浴介助の時は、身体の一部にタオルをかけるなど、常にプライバシーを損なわない対応を心がけています。また、記録に関してはイニシャルなどで記載し、個人情報の保護に気配りをしています。		
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	外出する日に外出したくない利用者に対しては、研修を受けた職員が、手と足にマッサージの一種である「タクティールケア」を施して、希望に添った支援をしています。		

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)
<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	食事を作る時は、料理の好きな利用者が職員と共に準備をしています。数人ですが食後に自分の食べたお皿を洗うことが習慣となっています。お花見や遠足の時は外食をし、食事を楽しむ機会を提供しています。		
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	脱衣所に個人別に7～9項目にわたる「個別の入浴チェック表」が貼ってあり、個別支援に分かりやすい取り組みで、職員間の情報の共有化が図られています。入浴の回数や時間帯は、利用者の希望に応じて支援しています。		
<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	掃除が好きな利用者には、自分の部屋だけでなく、共有スペースの掃除を頼んだり、植木の手入れが得意な利用者にはベランダにある植木の手入れをお願いしたりと、張り合いに繋がる支援を行っています。		
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	公園に散歩に行く時に、おやつや飲物を職員が持っていく、戸外で一緒に食べながらの語らいのひとときを提供しています。手紙を毎日出しに行く利用者もありますが、その場合、職員に声をかけたうえで一人で出かけるのが習慣となっています。		
<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	表玄関には日中、安全の為に鍵をかけていますが、利用者それぞれの外出の癖や習慣を把握し、利用者が外出する場合は、裏玄関から出られるようにしています。表玄関施錠からくる拘束感を、利用者を感じさせないように十分配慮されています。		
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	消防署の指導のもと年2回防災・避難訓練を行っています。19年度以来、毎月自主的に防災・避難訓練を実施しており、今年12月に夜間の避難訓練も予定しています。しかし、いざという時に地域の人々の協力が得られるよう積極的に働きかけてはいません。	○	訓練をどんなに行っても、いざという時には自力では十分な対処はできません。市街地に立地しており、地域に密着したホームである利点を生かして、災害時に地域の人々の協力が得られるよう、日頃から働きかけ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	カロリー制限が必要な利用者は食事の量を減らしたり、嚥下障害の利用者にはとろみをつけるなど、個別対応がなされています。水分量は、食後のお茶、10時と3時のティータイム、入浴後などに確保出来るようにしています。利用者の希望に応じて、夕食後の晩酌や寝酒を認め、その人らしく暮らせる配慮をしています。		
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	毎月のカレンダーは、利用者と職員の手作りで季節感を出して作られています。階段を上る壁面には、訪問調査日には、この季節の銀杏が飾られ、常に季節を感じられるように工夫をしていることが窺われました。窓は透明ガラスが多くて明るく、外の景色が見られる楽しみがあります。		
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	居室には利用者や家族が選んだ家具を置いています。家族の写真を飾っている方やアルバムを多く持ってきている方、お花が好きな方はお花を生けるなど、それぞれの居室は居心地良く暮らせる空間になっています。		