

## 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	1291700035
法人名	有限会社ドリー夢
事業所名	グループホームきこえ宮前
訪問調査日	平成 21 年 1 月 19 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 10 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	1291700035
法人名	(有) ドリー夢
事業所名	グループホーム きこえ宮前
所在地 (電話番号)	〒285-0005 佐倉市宮前 3-20-1 (電話) 043-483-5157

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21年1月19日	評価確定日	平成21年2月10日

## 【情報提供票より】(平成20年12月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	23 人	常勤 5人, 非常勤 18 人, 常勤換算 10.7 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	鉄骨鉄筋 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)	25,000~60,000 円	その他の経費(月額)	実費 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(24か月)
食材料費	朝食	円	円
	夕食	円	円
	月額	50, 000円	

### (4) 利用者の概要(12月25日現在)

利用者人数	15 名	男性	0 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.1 歳	最低	75 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	白金クリニック、佐倉ホームクリニック、佐倉中央病院、佐倉デジタルサ
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

佐倉市郊外の閑静な住宅街に平成18年7月に、旧産婦人科医院を改築して造られた2階建て定員15名のホームです。私鉄電車の駅に近いので、買い物に出かけたり家族が気軽に訪問したりできるとも便利な環境にあります。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています「利用者の尊厳を守り、能力に応じ自立した生活を営むよう支援する」ですが、実際職員は明るくやさしく利用者の尊厳と生活ペースを大事にして対応しています。利用者の人数も少なく、家庭的な雰囲気の中、職員が歩行の困難な方々の手を取り室内を数回歩くように導いているのが印象的でした。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	<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>管理者は評価を活かして改善に取り組んでいます。「地域とのつきあい」は、色々な行事に積極的に参加しており、「終末期の方針の共有」は、利用者記録を丁寧にとり、医師、介護職員でその都度打ち合わせて方針が共有されています。只、昨年は看取りが3人あったため、「運営推進会議を活かした取り組み」「災害対策」は十分には改善されていない状況です。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回の自己評価票の作成は、管理者が職員定例会の課題を織り込んで作成しているので、管理者、職員の課題の共有がされています。</p>
	<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>3人の看取りがあったため、半年に1回開催する予定が2月にしか開催できない状況でした。メンバーは市担当者、町内会代表、家族、職員、管理者、運営者で開催しています。議題は、運営推進会議の説明、認知症の説明、施設の現状説明、今後の課題などで、状況説明が殆どで、活発な意見交換まで至っていない状況です。</p>
重点項目 ②	<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>職員は家族の来訪時に、意見を聞き、その都度対応しています。又月1回の2名の介護相談員の来訪時には利用者・家族の相談を受けて貰い、管理者、職員で課題について話し合い改善しています。又運営推進会議を開催し、家族の意見を聞き、運営に反映するように努めています。</p>
重点項目 ③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に参加し、食事会、敬老会などの行事に参加したり、地域に貢献する行事(公園の掃除など)にも積極的に参加しています。回覧板には目を通し、日頃の散歩時に近所の人と挨拶を交わしたりしています。又地域のボランティアを受け入れたりして、着実に地域に根ざして来ています。</p>
重点項目 ④	

## 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	≪「尊厳」「自立」「社会参加」を理念として、介護を必要とする利用者の尊厳を守り、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営み、又地域との交流を図り、社会とのつながりが継続できるよう支援する≫を基本理念としています。この理念は、地域密着型のグループホームの主旨に沿っています。		
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	ホームの皆に見える所に掲げ、毎朝のミーティング、月1回の定例会議で確認し、共有し、管理者、職員全体が日々のサービスで、理念の実践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	町内会に参加し、食事会、敬老会などの行事に参加したり、地域に貢献する行事(公園の掃除など)にも積極的に参加しています。回覧板には目を通し、日頃の散歩時に近所の人と挨拶を交わしたりしています。又地域のボランティアを受け入れたりして、着実に地域に根ざして来ています。		
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	管理者は評価を活かして、改善に取り組んでいます。「地域とのつきあい」は、色々な行事に積極的に参加しており、「終末期の方針の共有」は、利用者記録を丁寧にとり、医師、介護職員でその都度打ち合わせて方針を共有しています。又、今回の自己評価票の作成は、職員定例会の課題を織り込んで作成しています。		
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	昨年は3人の看取りがあったため、半年に1回開催する予定が、2月にしか開催できない状況でした。メンバーは市担当者、町内会代表、家族、職員、管理者、運営者で開催しています。議題は、運営推進会議・認知症・施設の現状についての説明、今後の課題など、状況説明が殆どで、活発な意見交換にまで至っていない状況です。	○	年2回以上定期的に開催することが望まれます。議題は、メンバー全員の理解を深めるため、現在の介護保険制度・グループホーム制度・認知症とその対応・予防から説明し、自己評価や外部評価の課題を取り上げ、出席者の意見を聞きだして、運営に反映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	問題がある都度、市担当に相談しています。又月1回2名の介護相談員が来訪し、職員、利用者・家族が相談しています。		
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	近くに住んでいる家族が多く、頻繁にホームに来訪されるので、その都度、家族に利用者の暮らしぶりや健康状態を知らせています。その際、月2回の診察記録や、個人別の健康シグナル表、連絡ノートなどで詳しく説明しています。又来訪されない家族には、FAXでお便りを送付しています。		
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	職員は、家族の来訪時に意見を聞き、その都度対応しています。又月1回の介護相談員の来訪時には利用者・家族の相談を受けてもらい、管理者、職員で課題について話し合い、改善しています。又、運営推進会議を開催し、家族の意見を聞き、運営に反映するように努めています。		
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	職員の異動は殆どなく、管理者の話では、異動があった場合、利用者の状況をみて、直前に話したり、聞かれたら伝えたりして、利用者のダメージを最小限にする事を考えているということです。		
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	内部研修は、月1回のケース会議で定期的実施されています。又、外部研修は、運営者が職員の経験年数とスキルをみながら、日勤扱い、受講料・交通費ホーム負担で、必要と思われる講習を受けるように指導しています。講習を受けた職員は、内部研修で報告するようにしています。		
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	地域の同業者連絡会がないため、年4回のグループ内6事業所の管理者会議で情報交換したり、意見交換したりしてサービスの向上に努めています。		

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	共同生活が出来るかどうか利用者とその家族と情報交換し、疑問点の解消に務めています。又契約前には、2日位宿泊してもらいなどお互いに納得行くまで愛情を持ってコミュニケーションを取り、自宅の離れの部屋のように馴染んでもらうようにしています。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は、生活を通じ共に過ごす中で会話を大事にし、利用者の意思や思いを尊重しています。利用者から調理時の食材の切り方やスリッパの揃え方など指導されることもあり、職員が利用者から学び支え合う関係を築いています。		
<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	職員は、ふだんから利用者から出た言葉や思いに気を遣っています。利用者の気持ちがいつもと違う場合には、回想法などを用いてその時点で昔の生活を推測し、具体的に心が癒されるまでコミュニケーションを取っています。又原因を職員同士で話し合い今後のケアに役立てています。		
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	ケース会議や担当者会議、日々様子を記録した連絡ノートの中から、個別の現在の状況と問題点を洗い出し、計画作成担当者が家族とよく話し合っ介護計画を立てています。		
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ヶ月に1回見直しをしています。日々の変化が多い約半数の利用者は、その都度対応しています。看護師の細かな観察により変化があれば1週間に1～2回計画変更をすることもあります。		

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医師の往診の指示は、看護師が家族に必ず伝えていきます。系列施設のデイサービスに参加したり、家族に替わって病院受診時に送迎したりしています。他の事業所のクリスマス会、夏祭り、花見やドライブなどに利用者が一緒に参加しています。		
<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	認知症に詳しいクリニックの往診を月2回受けています。地域のデンタルサポートクリニックからは、必要に応じて訪問歯科診療を受けています。整形外科や精神科受診などは家族の方が通院介助しています。		
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	重度化した場合は、医師を含めて家族とよく話し合い対応していますが、口頭での約束で支援がなされています。20年度は3名を看取るなど状況によって柔軟に支援しています。看護師が清拭、入浴時の利用者の全身のケアとチェックを行い、職員間で今後を予測した早めの支援を心がけています。	○	利用者・家族からの施設への緊急時における対処方法についての依頼書を取り交わすなど、事前の意思確認を明確にするために、緊急時や終末期に向けた細かな処置書類の整備と充実が望まれます。
<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	会話は丁寧語を基本に、苗字呼びで対応しています。社員教育を徹底し利用者が不愉快にならない対応を心がけています。貴重品、預かり金など鍵をかけて対応していますが、中にはオープンになっているものもあります。	○	個人情報の管理の徹底のために、証書・重要書類などの保管方法について再検討が望まれます。
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	朝起きられない人には食事を後で温めて出すなどして、個別に対応しています。朝の入浴やレクリエーションを交え、利用者のペースでゆっくり生活するよう支援しています。散歩、買い物、部屋でラジオを聴く人など様々ですが、利用者は毎日リビングに集まり皆で団欒を楽しむことが多いようです。		

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	毎週水曜日に利用者を交えた昼食作りを行い、4人の利用者が調理に参加しています。献立の決定や味付け、作り方などの指示は利用者主体で職員が補助しています。チラシ寿司、カレー、お好み焼など、メニューは豊富で前週末までに決定します。喫茶時は希望を聞いて紅茶やコーヒー、おやつを出しています。		
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	入浴は、月木または火金の週2回朝10時から11時15分頃までに済ませます。自分で入れる人も必ず職員が見守り、時には入浴剤を使い飽きないように取り替えて楽しんでいます。看護師のチェックで、身体の異常や変化に即座に対応しています。		
<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	洗濯物畳み、新聞畳みを日課にしています。最近2月の豆まき用の袋作りに役割と楽しみを見つけています。専業主婦であった方も多く、誕生会やクリスマスなどにカラオケで歌う事もありますが、ぬり絵やカラオケなどは好まれない様です。アカペラで歌を歌い日々楽しんでいきます。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	週1～2回のドライブや買い物、月2回の通院や家族との外食など外出を楽しんでいます。午後は職員の一人が、買い物やドライブ、散歩の為に外出の誘いをかけ行き先はその日によって決めています。初詣や桜、菖蒲、紅葉時の見物、8月の外食、敬老会など外出の機会は沢山ありますが、体調等により15名中6名ほどの参加となっています。		
<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	ホーム内は、利用者の居室やリビングなどに鍵は無くいつでも何処でも歩けるような支援を目指しています。玄関のドアにはチャイムが設置されており、職員が利用者の動きに気付かないときの対策として、音で把握して対応しています。		
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	事務所内に災害発生時、緊急時の対応表と連絡網が掲示され、消火器が設置され、非常口が明示されています。又火災警報装置、消防署直結電話が設置され、非常階段もあります。11月に職員と利用者のみで避難訓練をしています。備蓄はされていない状況です。	○	避難訓練は年2回実施が望まれます。1回は消防署を呼び、その際合わせて救命救急措置講習会を開き、町内会にも声をかけ、今後の理解と協力を得られるように努めることが望まれます。1階の非常口に荷物が置かれていますので、早急に整理して直ぐ使えるようにする事が期待されます。又備蓄は3日分程度準備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	管理栄養士による1月分のメニューが作成され、食材は調理者が日本産に拘って日々買い物をし準備しています。水分確保に努めて1日全摂取量1800mlを目指し、記録してチェックしています。利用者は毎日完食していることが多いようですが食欲が落ちた場合はカロリーメイトなどで栄養補助をしています。味とバランスに徹底して気を遣っています。		
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	共有空間は、全体的に日当たりも良く適度の空間があり、清潔に保たれています。壁には行事の写真、絵画が貼られ、机には季節を告げる水仙の花が飾られていました。段差にはバリアフリーがなされ、廊下には伝い歩きができるように手摺があり、所々に長いすが用意され、利用者が居心地よく過ごせるよう配慮されています。		
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	利用者は思い思いに自分の気に入った物や馴染みの物(ベッド、小箆箆、机、籐椅子、テレビ、絵画、人形、写真など)を持ち込み、自分の家のように過ごしています。実際、部屋に鍵はなく、気軽に楽しく過ごしています。		