

## 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	1272500644
法人名	特定非営利活動法人 グループホーム花いちもんめ
事業所名	グループホーム花いちもんめ
訪問調査日	平成 21 年 2 月 7 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 28 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。

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	1272500644
法人名	特定非営利活動法人 グループホーム 花いちもんめ
事業所名	グループホーム 花いちもんめ
所在地 (電話番号)	〒270-0114 流山市東初石3-103-67 (電話) 04-7178-2608

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2月7日
評価確定日	平成21年2月28日

## 【情報提供票より】(平成21年 1月17日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 5 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	5.3 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	木造	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)	70,000~90,000 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(1年)	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	160 円
	または1日当たり		円	

### (4) 利用者の概要( 1月17日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	70 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	流山中央病院 ハートケア流山 平原歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

流山市の閑静な住宅街に平成15年に開設された2階建ての木造1ユニットのホームです。駅から近く、買い物するにも、家族が訪問するにも便利で、又南向きで日当たりも良く室内は明るくきれいになっています。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています「いつもそばにいて、優しく温かく、きめ細やかにお世話させていただきます」ですが、実際職員は優しく温かく、利用者のペースで暮らせるようお世話しています。特に健康管理面を重視し、看護師2名を配置すると共に、認知症に詳しい医師と連携をとっています。リビングで、昼食後利用者が家庭的な雰囲気の中、笑顔で自分の故郷の話に花を咲かせていた光景が印象的です。

## 【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>管理者は評価の意義を理解し、前回の課題を大幅に改善しています。「地域とのつきあい」は、地域に呼びかけて花いちもんめ祭りを実施し、「思いの把握」は、本人の意向を数人の職員が別々に何回も聞くようにしており、「利用者本位の介護計画」は、きめ細かく日々の変化を日頃から家族に伝えており、「終末期の方針の共有」は、訪問看護ステーションと家族が契約を結び、同意書も取るようにしています。</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>月1回の職員会議で課題を取り上げ話合っており、管理者はそれを織り込んで今回評価を作成していますので、職員全体として課題が共有されています。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議は、3, 4ヶ月に1回自治会長、民生委員、地域包括支援センター担当、地区社協代表、利用者、家族、管理者、職員で開催しています。当初の議題は、グループホームの現状説明が主でしたが、最近「外部評価の報告」「地区住民とグループホームのあり方」「関係機関との連絡について(警察署の説明)」などを取り上げ、皆さん活発に意見交換しています。</p>
重点項目③	<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>家族の訪問時や運営推進会議で、家族の意見、苦情を聴き、職員はその都度又は職員会議で相談の上、対応しています。ホームとしては、出された意見、苦情等には前向きに対応していることは、家族アンケートからも分かります。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>積極的に自治会に加入し、地域ボランティアを受け入れています。日常の散歩時には近所の方と挨拶を交わしたり、庭の柿をお土産にもらうこともあります。昨年4月に5周年記念で花いちもんめ祭りを開催し、見学会、ボランティアの催し物、バザーなどに、地域の方々が多数来られました。地域に着実に根ざして来ていることが窺われます。</p>

## 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	「いい笑顔に出逢えるために、いつもそばにいて、優しく温かく、きめ細やかに、お世話させていただきます」を理念に掲げています。ただ、グループホームの主旨である「地域の一人として暮らすこと」が理念に織り込まれていない状況です。	○	グループホームの主旨である「地域の一人として暮らすこと」を理念に織り込むことが望まれます。
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	理念をリビングに掲示し、管理者、職員共に確認し、日々のサービスに取り組んでいます。日頃から理念に沿って介護サービスを実施していることが、家族アンケートから分かり、ホーム内の利用者と雰囲気からも実感できます。		
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人として、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	積極的に自治会に加入し、地域ボランティアを受け入れています。日常の散歩時には近所の方と挨拶を交わしたり、庭の柿をお土産にもらうこともあります。昨年4月に5周年記念で花いちもんめ祭りを開催し、見学会、ボランティアの催し物、バザーなどに、地域の方々が多数来られ、地域に着実に根ざして来ています。	○	自治会長はじめ隣近所とはかなり親交がありますが、更なる幅広い理解と協力を得られるよう努めることが望まれます。行事参加は娯楽的な行事ばかりでなく、地域に貢献する行事(掃除、パトロール等)にも参加することが望まれます。介護保険制度、グループホーム制度、認知症について等の説明会のホームでの開催も期待されます。
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	改善に取り組んでいます。「地域とのつきあい」は、地域に呼びかけて花いちもんめ祭りを実施し、「思いの把握」は、意向を数人の職員が数回聞くようにしており、「利用者本位の介護計画」は、日々の変化を家族に伝えており、「終末期の方針共有」は、訪問看護ステーションと契約を結び同意書も取るようにしています。		
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	運営推進会議は、3、4ヶ月に1回自治会長、民生委員、地域包括支援センター担当、地区社協代表、利用者、家族、管理者、職員で、開催しています。当初の議題は、グループホームの現状説明が主でしたが、最近では「外部評価の報告」、「地区住民とグループホームのあり方」「関係機関との連絡について(警察署の説明)」などを取り上げ、皆さん活発に意見交換しています。		

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)
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	市担当とは、問題があった時にその都度相談にのってもらっている他、年数回のグループホーム地域連絡会の場でも交流を図っています。又毎月1回2名の介護相談員を受け入れ、利用者、職員と話し合いを持ち、助言、提言を受け、サービスの向上に役立っています。		
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合わせた報告をしている	毎月ホーム通信で、家族に利用者の暮らしぶり健康状況を伝えています。又家族の訪問時には、職員、看護師が個人健康ファイルにより、きめ細かく日頃の健康状況を説明しています。一方では家族連絡袋を設置し、市の通知、現金出納の報告書、ホームの連絡書などを入れ、家族の訪問を促進しています。		
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	家族の訪問時や運営推進会議で、家族の意見、苦情を聴き、職員はその都度又は職員会議で相談の上、対応しています。出された意見、苦情等に対し、ホームが前向きに対処していることは家族アンケートからも分かります。		
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	利用者の状況もあるので、ダメージを最小限にするため、職員の離職を伝えないようにし、利用者から聞かれた時に伝えるようにしています。一方では職員が退職後も気軽に訪ねる雰囲気を作っているため、その後復帰した職員もいるとのこと。		
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	新人は、県の新人研修の他、ホームで作成した新人養成計画に沿った実地研修をベテランについて3ヶ月間受けています。外部研修は、管理者が経験に応じて職員に紹介し、仕事として費用ホーム負担での受講を促しています。内部研修は、随時又は外部研修受講者の報告などにより、実施しています。		
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	グループホーム地域連絡会に、管理者層、職員層別に年に数回出席し、有益な情報を交換することにより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、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	見学のみでなく、体験入居を最長2週間受け入れていいます。その為、職員や利用者とは話す機会にとどまらず、日常の生活を体験でき、利用者や家族が安心して入居できる状況です。日数を重ねることで自然に、徐々に馴染めるよう工夫されています。		
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	洗濯が好きな利用者が、洗濯物を干す前にきちんとたたんだり伸ばすことによりきれいに洗濯物が干せ、職員が感心した例があります。また、掃除の得意な利用者が、職員と共にモップがけして床をきれいにしたり、雑巾を縫ったりと、支えあう関係が築かれています。		
<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	日々の生活の中で一人で散歩に出かける利用者がいます。そういう時に、職員がさりげなく「一緒に行ってもいい？」と聞き、共に散歩をしながらコミュニケーションをとっています。意向把握が困難な利用者にも普通に話しかけ、出来るだけ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	介護計画は、約3ヶ月に一度作成しています。職員を中心に、家族の意見を取り入れ、必要に応じて主治医や看護師の意見をも反映して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	日々の利用者の変化はきめ細かく家族に伝えると共に、例えば利用者が夜間に徘徊気味になった場合など、状況の変化に即した計画の見直しを、臨機応変に行っています。		

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	認知症の専門医が、原則月に約2回診療に来ていますが、実際には回数にこだわらず、必要に応じて昼休みを利用しホームに来てくれるので、家族からも好評です。また、管理者が看護師の資格を持ち、看護師2名職員として配置しているので、健康に関しての配慮、支援が日常的になされています。		
<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	入居する以前からのかかりつけ医がいる利用者は、原則として家族が通院介助をしています。家族がどうしても行かない場合は、職員が代行して支援しています。		
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	訪問看護ステーションと連携の下、希望する家族の承諾を得て、家族と訪問看護ステーションとの間で重度化や週末期に関する契約書を交わしています。特養をいずれは利用したい場合は、早目に申し込みをし、いざという場合に備えています。	○	昨年に比べ、前向きに取り組んでいます。更に職員間とも情報を共有することが望まれます。
<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	食事の時に、お箸は使えて当たり前なのに「上手に使えるわね」と言ってしまう事のないように等、きめ細かい配慮をしています。また、排泄介助の時にドアを閉める、個室に用事がある時はノックをするなど、基本的と思われる事も徹底するように努めています。更に、プライバシー保護や個人の尊厳の尊重についての研修会に参加しています。		
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	朝の食事は7時半からですが、一度は声かけしても起きづらい利用者に対しては、無理強いしないで、時間をずらし本人のペースを大切にしています。また、ほぼ毎日9時から散歩に出かけていますが、希望者は午後にも出かける等、それぞれのペースで毎日の生活を送っています。		

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	食時の下ごしらえを利用者が率先して行ったり、当番制でお茶碗洗いや片付けをしています。家庭で使っていた馴染みのお茶碗、おわん、箸、湯のみを使っています。食後は、職員と利用者の話が弾み、和やかな団欒のひとつといった光景が見られました。		
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	入浴の時間帯は特に決めないで、利用者本位に支援しています。午前中に入る方や、一日に2回入る方もいます。あまり入浴する気になれない利用者には、翌日に延ばすこともありますが、週2回は入浴を楽しめるように声をし対応しています。		
<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	編み物が得意な利用者には、鍋敷きを編んで貰い、それを使っています。また、土いじりの好きな利用者には、プランターにチューリップの球根を職員と植えるなど、生活歴を活かした支援がなされています。		
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	希望する利用者は毎日9時から散歩に出かけています。車椅子の利用者は職員が付き添っています。また、散歩に出かけたがらない利用者、散歩の好きな利用者が声かけをし、出かける気持ちにさせるような、利用者間の良好な関係があるのが、このホームの良さと思われます。		
<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	玄関の鍵は日中かけていません。現在は、新しく入り不安になって徘徊する利用者がいない状況です。以前に、新しい利用者が徘徊してしまった時は、慣れるまで鍵をかけた時もありました。夜間は安全の為、施錠をしています。		
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	昨年12月に消防署を呼んで、近隣住民にも声をかけ、消火訓練を実施しています。又3ヶ月に1回職員と利用者だけで避難訓練も実施しています。連れ出しの順番表、緊急連絡先、対応手順などが掲示され、消火器も常備され、2階の階段も両端にあり、1階の非常口は数箇所あります。最低限の備蓄もされています。		

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)
(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	栄養のバランスを考えた献立を作り、色どりも良く食欲をそそる工夫をしています。水分摂取は、三度の食後、散歩から帰宅した後、入浴後に多めに取るように支援しています。毎日の個人水分摂取量の記録もとってきめ細かく管理しています。		
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	共有の場は、明るく清潔で、ホームの名前の由来通り季節の花が一杯きれいに飾られ、出窓、壁にはセンスの良い人形、絵画が飾られ、全体的に家庭のリビングのような暖かい雰囲気に包まれています。昼食時に利用者には懐かしい木製のおひつからご飯が盛られるなど、皆さん居心地良く暮ら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	利用者は部屋に馴染みの物や思い出深い物(茶碗、お箸、仏壇、写真、小箆、籐椅子、人形、コタツなど)を、思い思いに持ち込み、利用者が自分の家において居心地よく過ごしていると感じられるように配慮されています。		