

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月3日

【評価実施概要】

事業所番号	1271200832		
法人名	社会福祉法人 八柱福祉会		
事業所名	新松戸グループホーム		
所在地	〒270-0032 千葉県松戸市新松戸北 1-3-3 (電話) 047-309-8118		
評価機関名	ユニットレンド 株式会社		
所在地	〒277-0024 千葉県柏市若葉町 3-3		
訪問調査日	平成21年1月26日	評価確定日	平成21年3月3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12年 4月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	24 人
職員数	22.5 人	常勤 11人, 非常勤 34人, 常勤換算	11.5人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3階建ての 1～3 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)	30,000 円
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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,333 円		

(4) 利用者の概要(12月25日現在)

利用者人数	24 名	男性 4 名	女性 20 名
要介護1	5名	要介護2	4名
要介護3	3名	要介護4	5名
要介護5	7名	要支援2	0名
年齢	平均 87.6 歳	最低 79 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	阿部クリニック・八柱歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業所は、4月で開設後10年目を迎えるグループホームの先駆的存在として運営をしてきた経緯がある。ホーム内に設置した相談窓口により地域の方々の相談に対応するなど、利用者の意向を踏まえたサービス提供に組織的に取り組んでいる。家族調査では総合的満足度が約92%と高く評価されている。また、職員の定着率が高いことから、利用者一人ひとりの尊厳とこだわりを尊重した生活の支援や職員の意識の向上と働きやすい環境の整備など、事業者の確固たる取り組み姿勢が見えてくる。ただ、ホームは既存の建物を改築した為、利用者の重度化に伴い各所に問題や課題がある。安全性や自立支援の面からも、難問ではあるが計画的に改善に取り組む必要を感じる。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 運営推進会議を早期に設立するようとの指摘事項に対し、理事会・評議会から運営推進会議を立ち上げ、今年度(昨年3月)第一回目を開催した。構成メンバーは、利用者代表・家族代表・近隣住民・包括支援センター職員・ホーム職員など、定期的に関わっている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は運営者・管理者・職員が意義を理解し取り組んでいる。評価結果報告書は回覧し職員全員が理解を深めるよう取り組んでいる。
重点項目②	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) 運営推進会議を今年度(昨年3月)第一回目を開催し継続している。ホームの現況報告等が行なわれている。今後様々な意見をサービスの向上に反映していくことが望まれる。なお、当法人の理事長が松戸市グループホーム連絡会の代表を務め、行政・関係機関・事業者と協働し、福祉サービスの質の向上など中心的役割を担っている。
	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) 利用者の日頃の様子は、月1回以上の電話連絡と3ヵ月に一度手紙による状況報告をし、来訪時には近況を知らせている。家族アンケートからは、“ホームには気軽に訪ねて行きやすい”との回答が概ね100%得られ、信頼関係が裏付けされている。ホームでは毎月の行事報告を行うなどを検討している。行事への参加を促すなど、家族同士の繋がりを持てる機会や意見交換の場の設定が望まれる。
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) 町会に入り、松戸祭りなど地域の行事に参加している。また、新松戸高齢者支援連絡会委員主催の、防災についてや高齢者支援の講師を招いた勉強会等に管理者が参加している。ホーム内に相談窓口を設置し、地域の方や見学希望者の相談に応じている。中学生の職場体験受け入れや近隣の教会との交流も行なわれている。今後は地域との関係を継続しながら、利用者の心身の現状をふまえた参加の方法が望まれる。

2. 評価結果（詳細）

外部 評価	自己 評価	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 待したい項目)	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	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	昨年理念に変更が行なわれ『そのひとらしく元気に過ごす』から『そのひとらしく地域で暮らす』に変更が行なわれた。現在各ユニットには掲示されている物と交換を予定している。	○	新たに理念を変更するにあたり、利用者・家族には掲示物により理解を得られるよう報告しているが、地域・行政・関係機関に対しても、例えば、運営推進会議などで報告し、理解・共有して頂くなどの取り組みが望まれる。
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	日々の業務時に職員が理解、実践できるよう、申し送り時に唱和し、意識の共有が図られている。		
2. 地域との支えあい					
3	3	○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	町会に入り、松戸祭りなど地域の行事、新松戸高齢者支援連絡会委員主催の勉強会等に参加している。また、ホーム内への相談窓口の設置により、地域の方や見学希望者の相談に応じている。中学生の職場体験受け入れや近隣の教会との交流が行なわれている。		
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	運営者、管理者、職員が意義を理解し自己評価に取り組み、評価報告書は職員全員が回覧し理解を深めるよう取り組みがなされている、昨年度の課題である運営推進会議が発足する等、改善に取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	運営推進会議を設立、第一回目は今年度3月に開催された。構成メンバーは利用者代表、家族代表、近隣住民、包括支援センター職員、ホーム職員からなり、施設の現況報告等が行なわれている。		
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	介護相談員の受け入れ体制が整えられており、相談員と施設の職員との意見交換が図られている。またグループホーム連絡会との連携した交流が行なわれ、グループホーム同士の見学研修の実践がなされている。		
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	日頃の様子は、月1回以上の電話連絡と3カ月に一度手紙による状況報告をしている。また来訪時には必ず近況を報告するなど関係を築くよう努めている。今後さらに施設では毎月の行事や予定などの案内していきたいと考えている。		
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	家族からの意見や要望は来方時に聞き取るなど意向の把握に努めている。またホーム内に意見箱を設置・外部には法人として苦情窓口を設けている。	○	アンケート調査では「ホームは気軽に訪ねていきやすい」と、概ね100%の回答を得られ、信頼関係が築かれている。今後行事や運営推進会議への参加を促すなど、家族同士の繋がりを持てるような機会や意見交換の場の設定が望まれる。
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	3階のフロア毎に管理者が定められており、シルバー人材センターからの継続した非常勤職員の配置がされている。昨年度退職者はいないことや事業所の方針として異動は最小限におさえてるなど、利用者にとって馴染みの職員による支援が継続的に行なわれていると評価できる。		


外部評価	自己評価	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項目)	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. 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・中堅職員の研修は内部研修や外部研修を取り入れて、職員全員を対象とした研修管理を体系的に行うことで職員の不公平感がないよう配慮がなされている。また、研修報告書は回覧するなど成果を共有し業務に反映する仕組みがある。	○	職員の定着率が昨年に続き高い値を示していることから、職員の意識の向上と働きやすい環境の整備など、事業者の確固たる取り組み姿勢が見えてくる。
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	グループホーム連絡会との連携した交流が行なわれ、グループホーム同士の見学研修の実践がなされている。なお、当法人の理事長がグループホーム連絡会の代表を務めている。		
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、場の雰囲気に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	基本的には利用前の状況を把握する為に自宅・病院や施設等を訪問し、居室に空きがある場合はショートステイを実施するなど、環境に馴染めるような受け入れ工夫を行なっている。各担当フロアの職員が様子観察からこだわりや意向を汲み取り、情報を収集し職員間での共有の基に配慮がされている。		
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	一対一の個別対応に重点を置き関係性を築くよう努めている。	○	職員の意識調査からは、「利用者一人ひとりとの時間をゆっくりと持てるようなコミュニケーションの充実が必要」と職員は感じており、今後の取組みに期待する。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	利用者一人ひとりの思いや意向の把握の充実を目指し、センター方式を今年度から導入している。	○	センター方式を導入することで、本人の意向が伝わりづらい利用者などにも、日々の関わりの中から今までの生活歴や趣向などの意向を把握すると共に、家族からの新たな情報などにより、その人らしさを把握する今後の取組みに期待する。
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	家族との話し合いの中で、希望や意向等を取り入れている。また利用者との日々に関わりの中で職員が意向を汲み取り、職員からの意見を計画に反映している。		
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	介護計画は6ヶ月毎の定期的な見直しと、利用者の状況の変化に応じて随時見直しを行っている。担当者会議を開き計画を作成している。		
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	買い物や季節毎の近隣のお花見や果物狩りなど、それぞれの個別の状況に応じた支援を臨機応変に実施している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	月2回の主治医による往診があり、体調の変化に応じた対応・連携がされている。看護師が勤務していることもあり、利用者調査に於ける健康面や医療面での安心度が高いと評価されている。他の医療機関に通院している利用者は基本的には家族と受診されている。		
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	今後利用者の重度化や終末期に向けた方針をホームとしての検討課題としている。	○	要介護度の重度化は進み、場面観察時にも利用者一人ひとりの介助に時間が取られている様子が見え、他の利用者の状態に職員が部分的に対応しきれない場面が伺えた。重度化する利用者への支援対策は火急な検討課題であろう。
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	個人情報の取扱いは同意を確認し、書面での合意の上、鍵にかかる保管場所で管理がされている。利用者のプライバシーへの配慮は訪室する際に声をかけてから入るなど職員間での周知が行なわれている。	○	地下の大浴室には、開放された状態で浴槽が3槽設置されている。例えば、カーテンで間仕切りするなど、利用者が独立した形でプライバシーを確保し、入浴を楽しめるような配慮が望まれる。
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	利用者一人ひとりのこだわりやペースを大切に生活ができるように「待つ」ことの重要性を常に話し合い、一对一の個別対応を重要としているが、なかなか時間を取れない現状もあり、今後の取組みが望まれる。		

外部評価	自己評価	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項目)	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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	現在は一括して調理師による調理を厨房で行い、各フロア毎に職員が盛り付け、配膳している。食事アンケートから嗜好を聞き取り、誕生日の特別メニューにはご本人の好き物を出すなど食への関心が持てるような支援を行っている。		
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	入浴は基本的に週3回行なわれ、一般浴での入浴ができなかった利用者に対しては他の日に入浴ができるよう配慮している。また、福祉用具を活用した支援も行なわれている。		
(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	各フロア毎に利用者が参加できるような趣味活動をしている。また一階のフロアではぬりえや書道などを職員と共に行い、作品を掲示して楽しみを共有できるような配慮がされている。		
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	なるべく戸外に出られるよに多くの利用者に声をかけて近所の公園まで散歩に出かけた。お花見やお祭りなどの外出、車でのドライブなどのお誘いをしている。一対一での個別の要望にも応えている。		
(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	玄関は交通量が多い通りに面していて危険な為、事故防止の観点から施錠している。エレベータが設置され、ホーム内の階段は手すりを取り付けられ、どちらも使用できるようになっている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	地域での防災意識は高く、定期的に講習会や防災訓練を実施し、地域との連携が図られている。		
(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が2週間毎に作成され、各階の食堂に掲示されている。食事量や水分摂取量は記録がされている。個別の状態に応じ、きざみ食やペースト食の提供と食べやすいようにスプーンやコップ、配膳位置など職員が気配りをしながら支援している		
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	一階はサロンになっていて、クラブ活動や作品の掲示がされ楽しみを共有できる場所となっている。各フロアの食堂には花が飾られ、窓からベランダ越しの植物が眺められ、明るい場所となっている。それぞれの椅子にクッションを固定するなど、利用者が使い勝手や居心地が良いような工夫がされている。		
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	居室は利用者の好みによって家具や馴染みの物が置かれ、整頓され清潔に保たれている。また車椅子・ベッドでの生活に対応できるようフロアマットが敷かれている。	○	入り口の段差解消や内開きドアの開閉時の注意など、車椅子利用者の自立支援を含む、更なる安全対策の検討が望まれる。

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。