

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	1273100329
法人名	株式会社ホーリー・ポーリ
事業所名	かずさ三条の里
訪問調査日	平成 21 年 3 月 4 日
評価確定日	平成 21 年 3 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

事業所番号	1273100329
法人名	株式会社 ホーリー・ポーリ
事業所名	かずさ三条の里
所在地 (電話番号)	〒293-0006 千葉県富津市下飯野 998 (電話) 0439-80-1171

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3月4日	評価確定日	平成21年3月31日

【情報提供票より】(平成21年 2月 7日事業所記入)

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 10 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 11.7 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費10,000 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(5年)
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 1,000 円		

(4) 利用者の概要(2月 7日現在)

利用者人数	14 名	男性 1 名	女性 13 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名
要介護3	5 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢 平均	83 歳	最低 46 歳	最高 98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	今村内科クリニック、 ひかる歯科、 亀田歯科、 袖ヶ浦さつき台病院
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成16年に、富津市の元独身寮を改築して開設された木造2階建てのホームです。芝生の庭はかなり広く、家庭菜園、テラスもあり、周囲は木立に囲まれ非常に環境に恵まれています。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています、「穏やかに自分らしく共に暮らす」ですが、家族アンケートからもよく実施されていることが窺えます。特にデイサービス、グループリビング(認知症でない障害者が利用)との複合施設の強みを活かし、デイサービスの体操や庭での運動会を一緒に行ったり、ハワイアンフェスタには近所の方々も参加して、皆で楽しんでます。庭には、近所から頂いた犬やアヒルが飼われ、利用者の癒しになっています。

【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)
	運営者、管理者は外部評価の意義を理解し改善に取り組んでいます。只、前回の外部評価で要望された改善課題は、十分に改善されたとは言えない状況です。
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)
	今回の自己評価は、運営者と管理者が相談して行いました。今後は職員も自己評価の意義を理解し、課題を共有し改善に取り組むように促すことが望まれます。
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)
	運営者は運営推進会議の意義を理解し、2, 3ヶ月に1回、家族、運営者、管理者、職員で開催しています。市担当、自治会長、民生委員にも声をかけていますが、都合により欠席しているのが実情です。議題は、ホームの現状説明、行事説明、家族の要望等で、お互いに活発に意見交換する段階には至っていない状況です。
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)
	職員は、家族の来訪時に、意見、要望を聴き、対応しています。又運営推進会議で、家族の意見を聴き、運営に反映するように努めています。
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)
	自治会に加入し、積極的に盆踊り、神社祭り、下水溝清掃などの行事に参加しています。又ホーム主催のハワイアンフェスティバル、クリスマスには、大勢の地域の方も参加し、一緒に楽しんでます。散歩時にネギをもらったり、近所からアヒルの雛をもらったり、ボランティアを受け入れたりして、着実に地域に溶け込んでいます。

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)
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	理念として「穏やかに自分らしく共に暮らす」を掲げています。只、地域密着型としてのグループホーム制度の主旨が入っていない状況です。	○	運営者、管理者、職員皆で話し合いをして、地域の一人として暮らすグループホーム制度の主旨を織り込む事が求められています。
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	理念は各階に掲げ、ミーティング時や月1回の会議の時に確認し、日々のサービスで実践しています。それは家族アンケートからも窺がえやすく、訪問しても実感できます。		
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	自治会に加入し、積極的に盆踊り、神社祭り、下水溝清掃などの行事に参加しています。又ホーム主催のハワイアンフェスティバル、クリスマスには、大勢の地域の方も参加し一緒に楽しんでいます。散歩時にネギをもらったり、近所からアヒルの雛をもらったり、ボランティアも受け入れたりして、着実に地域に溶け込んでいます。		
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	運営者、管理者は自己評価と外部評価の意義を理解し、改善に取り組んでいます。只前回の外部評価で要望された改善課題は、十分に改善されたとは言えない状況です。又今回自己評価は、運営者と管理者が相談して作成しています。	○	前回、今回の外部評価で要望された課題について、職員会議で取り上げて話し合い、職員にも自己評価や外部評価の意義を理解せしめ、全員で改善に取り組む事が望まれます。
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	運営者は、運営推進会議の意義を理解し、2、3ヶ月に1回、家族、運営者、管理者、職員で会議を開催しています。市担当、自治会長、民生委員にも声をかけていますが、都合により欠席しているのが実情です。議題は、ホームの現状説明、行事説明、家族の要望等で、お互いに活発に意見交換する段階には至っていない状況です。	○	外部メンバーには地域包括支援センターや介護相談員に協力を依頼する事も考えられます。多忙な関係者も出席しやすい日程を組む配慮をしつつ、定期的を開催することが望まれます。議題は、ホームの現状報告ばかりではなく、「外部評価で提起された改善課題」等ホームの抱える課題を取り上げ、サービスの質の向上につながる意見交換の行われることが期待されます。

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	市の主催する介護事業所連絡会には積極的に参加しています。又、福祉事務所からの相談にも対応しています。	○	利用者や職員の相談相手になる介護相談員の受け入れ検討が望まれます。
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	職員は家族の訪問時に、利用者の状況を説明し、月1回手紙で暮らしぶり、健康状況を伝えています。又利用者の変化時には、電話で連絡、話し合いをしています。		
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、要望を聴き、対応しています。又運営推進会議で、家族の意見を聴き、運営に反映しようと努めています。	○	運営推進会議に出席し、意見、要望を述べる家族は限られるので、家族も参加できるイベント前後で家族交流会などを行ったり、来訪時に独自アンケートを実施するなど、家族の意見を汲み上げる工夫をして、運営に反映するように努める事が期待されます。
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	運営者は、職員の話をよく聴いたり、食事の惣菜は併設のデイサービスで担当してもらうなどホーム職員の負担軽減を図ったりして、離職を殆どなくしています。唯一の離職は結婚によるものでしたが、教会結婚式には比較的元気な利用者も招待を受け参列して、むしろ生活に変化を与える機会となっています。		
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	運営者は、職員の経験、レベルに応じて、県の社会福祉協議会や福祉事業連合会が主催する口腔ケア等の外部研修会に参加させています。2ヶ月に1回社内勉強会を開いており、その際外部研修受講者が報告を行うようにしています。外部研修受講時は、日勤扱い、受講料・交通費はホーム負担にしています。		
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	市の主催する介護事業所連絡会で知り合った関係者と情報交換し、サービスの向上に役立てています。現在、富津市内にはグループホーム連絡会のような同業者の会はありません。		

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	利用者と家族にホームに来て頂き、職員や既に入居している利用者や話しをしたり、共に過ごす事により、徐々に慣れるように配慮しています。時間がかかる場合は、併設のデイサービスを利用して頂き、職員や利用者との馴染みになっていくような心遣いがされています。		
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	裁縫の得意な利用者と職員が共に雑巾を縫い、日常生活に使っています。また、ミニ菜園で野菜を作り、収穫の時期を利用者から教わっています。		
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	耳が聞こえ難くなった利用者に対して、さりげなく近くで話したり、筆談をして思いの把握に努めています。言葉からは意向の把握が難しい方でも、平等に声かけをすることにより、表情、様子から次第に本人の希望が分かるようになり、家族からも喜ばれています。		
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	本人、家族の希望を取り入れ、利用者の担当職員、運営者、管理者、ケアマネジャーが話し合い、介護計画を作成しています。必要に応じて看護師、歯科衛生士、夜勤専門の職員の意見を反映した介護計画の作成を行っています。		
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	利用者の要介護度が変更になった時、骨折した時、退院した時など、その都度見直しを行い、新たな計画作成をしています。	○	安定している様な利用者の場合も、定期的に新鮮な目で本人や家族の現在の意向や状況を確認すると共に、変化の兆しに予防的に対応していく必要があります。3ヶ月程度の期間ごとに定期的な見直しを行うことが望まれます。

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)
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	週に一回、看護師に来て貰い、必要に応じて主治医に連絡を取り、往診に来て貰う体制ができています。週一回の歯科衛生士による口腔ケアが行われ、治療が必要な方には、別の日に往診に来て貰っています。また利用者の希望に応じて、横浜や浅草に出かけ柔軟な支援をしています。		
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	入居前から馴染みのかかりつけ医がいる利用者には、家族が通院介助をしたり、家族が行けない場合は、職員が支援しています。		
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	本人や家族と職員が話し合い、入居時に終末期についての同意書を頂いています。その後、容態が変化した場合、その都度話し合いを持ち、看護師やかかりつけ医等と検討し、新たな内容の同意書を交わしています。		
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	例えば、次第に眼がみえにくくなった利用者に対して「花の色がきれい」という発言は控え、食事の時は、副食のメニューを伝える配慮をしています。また、一緒に歌を歌ったり、読み聞かせをするなどの心遣いがされています。個人情報に関する書類は、事務室の鍵のかかる場所で保管しています。	○	普段は、職員は言葉かけに注意していますが、急な利用者の状況変化時、例えば下痢や嘔吐などに余裕がなくなり、うっかり悪意は無くても利用者を傷つけるような発言もあり、更なる配慮が望まれます。
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	起床時間は利用者により異なるので、朝食は時間をずらしても、その方のペースを大切にしています。入浴の時間や就寝の時間もそれぞれのペースを優先し、希望に添うような支援をしています。		

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)
(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	馴染みのお茶碗、お箸、マグカップなどを持参して頂き、家庭の継続性に配慮しています。又、噛めなくなってきた方や、咽せやすい方に誤嚥予防のため、刻み、トロミをつけたり、ミキサー食対応をしています。利用者と一緒に準備や片付けは、出来る方が限られてきており、無理のない範囲で行っています。		
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	基本的には週3回の入浴支援ですが、体調により翌日に延ばしたり、清拭に変更したり一人ひとりの状況に合わせて入浴を楽しめるように支援しています。個浴が中心ですが、重度化した方は、併設のデイサービスにある機械浴を利用しています。		
(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	このホームは、犬とアヒルを飼っていて、動物好きな利用者が、餌をあげるのを楽しみにしています。習字は、利用者からの要望で始まり、壁面には達筆な文字で書かれた習字が貼ってありました。また、芝生の広い庭があり、パターゴルフ、ボランティアを交えてのフラダンス、運動会などを楽しんでいます。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	少なくとも週に一度は散歩に出かけ、車椅子の方は、庭や広いバルコニーで外気浴を楽しんでいます。また二週間に一回は、近くの喫茶店に出かけています。		
(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	日中は、玄関や居室に鍵をかけていません。利用者によっては、部屋の中から鍵をかけ、プライバシーが守られています。夜間は、安全の為に玄関の施錠をしています。		
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	室内には消防署直結電話、非常口、消火器があり、室外の両端に非常階段があります。備蓄も最低限準備されています。避難訓練は、定期的の実施していない状況です。目下、消防署と相談してスプリンクラーの設置を検討しています。又管理者は職員に救命救急措置講習会の受講を促しています。	○	年2回の定期的な避難訓練が望まれます。1回は消防署を呼び、近所にも声をかけ、もう1回は職員と利用者だけで実施することです。又緊急連絡網、緊急対応表、役割分担表などを作成し、事務所に掲示することが期待されます。備蓄は、水、お粥、熱源など3日分程度が望ましいと思われれます。

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	併設のデイサービスに栄養士の資格を持つ職員がいて、その方が中心になり、献立を作成しています。ホームでは、ご飯とみそ汁の準備をしています。持病による減塩食対応や、水分摂取に制限のある方の記録はされています。	○	健康管理と体調変化時の参考として非常に役立つので、面倒でも個別の栄養摂取量および水分摂取量の記録を残しておくことが望まれます。
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、日当たりもよく、清潔にされています。天気の良い時は、テラスに出て癒される風景と新鮮な空気に触れ、飼っている犬やアヒルと遊ぶことができます。玄関には、季節の花や観葉植物が置かれ、廊下やリビングの壁には、利用者の習字や絵画の力作と行事の写真が貼られ、適度な生活感と季節感が感じられます。		
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	部屋は約7.5畳でゆったりとしており、利用者は、馴染みの物(箆笥、テレビ、鏡台、花瓶、写真、人形、絵画、箸、茶碗等)を持ち込み、居心地よく過ごしています。		