

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1292500020		
法人名	株式会社 MOUNT FLOW		
事業所名	グループホーム クララ清流		
所在地	流山市古間木313-21 (電話) 04-7150-8271		
評価機関名	特定非営利活動法人 ACOBA		
所在地	我孫子市本町3-7-10		
訪問調査日	平成21年3月19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27日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成18年6月1日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9人
職員数	10人	常勤4人, 非常勤6人, 常勤換算6.1人	

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り	
	1階建ての	1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円	その他の経費(月額)	水光熱費:20000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/30ヶ月	
食材料費	朝食	450円	昼食	500円
	夕食	550円	おやつ	100円
	または1日当たり 円			

## (4) 利用者の概要(12月10日現在)

利用者人数	9名	男性	4名	女性	5名
要介護1	0名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.2歳	最低	72歳	最高	93歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	すずき内科クリニック、流山総合病院、奈良歯科、
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム長は介護現場での豊富な体験の中で、「すべての人には一人の人間として尊重される権利がある。利用者の方々に尊い存在として大切に思う心を持って認知症の方の介護に携りたい」との熱い思いを持ち続けており、この思いを実現する為に3年前に自らの手で当グループホームを開設した。高い志を持って開設したホームだけに、居間は採光に工夫されて開放的で、廊下やトイレも広く使い易く出来ている。体の不自由な方が入浴し易いように、左右可動式浴槽を採用し、また天井からは1時間おきにオゾンミストが散霧されるなど、随所に行き届いた配慮が施されている。利用者は元気な方が多くそれぞれが自分の役割を持ち趣味や比較的レベルの高いアクティビティを楽しみながら、馴染みの職員と共に明るく生き生きと過ごしている。

## 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)  
前回の評価結果は職員会議や運営推進会議で報告した。指摘を受けた事項は6項目であったが、改善課題は職員会議で話し合い、ホームの実情に合わせて改善に取組み大半は改善されている。

## 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)  
今回の外部評価を受けるにあたり、事前に全職員に趣旨説明してそれぞれが各項目についての自己評価を行い、ホーム長が全体を取り纏めた。

## 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)  
運営推進会議には、利用者家族、流山市東部地域包括センター職員、自治会長、民生委員等を招き、2ヶ月に1度開催している。当ホームでは運営推進会議が毎回ほぼ全家族が集まる場として定着しており、参加者の声を取り入れてサービスの改善や季節の行事企画の充実に反映している。

## 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)  
ホームの運営に協力的な家族が多く、運営推進会議への家族の参加や日常の面会も多いので、都度意見や助言を受けて運営に反映させている。面会の少ない家族からのメールなどによる要請や希望も受け止めて個別に誠意を持って対応している。また、心身の不安への対応については、介護計画書作成及び見直しの都度家族と面談の上希望を聞き取り、介護計画に反映させ職員間で共有して支援している。

## 重点項目⑤

日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)  
ホーム長が地元の出身であり、近隣の方からは野菜や果物を戴いたり、非常時の協力をお願いするなど良好な関係が出来ている。自治会にも加入し夏祭りや子ども会主催の餅つき大会などの諸行事に参加する一方、ホームで近所の方々とのお茶会を開催したりして、地域との交流に努めている。民生委員の方も月1~2回来所され、楽しいゲームをして頂くとともに、地域との連携についての支援を頂いている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「すべての人には一人の人間として尊重される権利がある。利用者の方々に尊い存在として大切に思う心を持って携りたい」との熱い思いをもって当ホームを設立し、その思いをそのまま理念としている。		
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	理念は玄関や事務室にパネルで見やすく掲示している。また、この理念に賛同して集まった設立時の職員が現在も中心となって運営に当たっており、新しい職員を採用時にもこの理念が共有できることを何よりも大切にしている為、理念は浸透している。利用者は馴染みの職員と共に和気あいあいと過ごしている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	近隣の方からは野菜や果物を戴いたり、災害時の救出支援協力をお願いする等、良好な近所付き合いの関係が出来ている。自治会にも加入し、夏祭りや子ども会主催の餅つき大会などの緒行事に参加する一方、ホームで近隣の方々とのお茶会を開催したりなど、地域との交流に努めている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前回の評価結果は職員会議や運営推進会議で報告し、指摘を受けた事項はホームの実情に合わせて改善に取り組んでいる。今回の外部評価を受けるにあたり、全員に趣旨を説明して、それぞれが各項目についての自己評価を行いホーム長が全体を取りまとめた。		

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 (すでに取り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	運営推進会議には、家族、流山市東部地域包括センター職員、自治会長、民生委員等を招き、2ヶ月に1度開催している。当ホームでは毎回ほぼ全家族の参加が定着しており、参加者の声を取り入れてサービスの改善や季節の行事企画の充実に反映させている。		
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	ホーム立ち上げ時から、流山市介護支援課とは日常的に報告や相談に応じてもらっている。また年4回程度開催する流山市グループホームオーナー会議には必ず市の職員が参加するので連携を深める場となっている。		
<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	毎月請求書送付時に、ホームでの日常生活の様子や行事を掲載したクララ通信と共に、利用者ごとの健康管理記録・受診記録・金銭管理等を同封し報告している。介護計画の見直しは必ず家族の了解の下で行い、変更内容の報告も丁寧に行っており、利用者家族等アンケートでも全家族から「よく報告がある」との回答である。		
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	ホームの運営に協力的な家族が多く、運営推進会議への家族の参加や日常の面会も多いので、都度意見や助言を受けて運営に反映させている。面会の少ない家族からのメールなどによる要請や希望も受け止めて個別に誠意を持って対応している。		
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	1ユニットなので職員全員が利用者と馴染みとなっており、離職も少ない。ただ、離職の場合には、利用者が新しい職員を受け入れる迄に時間を要することが多いので、出来るだけ引継ぎ期間を確保しつつ、馴染みの職員全員で配慮している。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>外部研修は認知症介護の研修を中心に、研修案内を見て関心の高いテーマに参加の機会を設けている。事業所内では新人研修など所定の教育を実施するとともに、日常的にはOJT主体に取り組んでいる。月刊介護専門誌を何誌か購入し、事務室で職員がいつでも見られるようにして、有益なテーマは職員間で話題とし共有している。</p>	○	<p>外部研修については個人別育成目標を基に、概略年間スケジュールを立てての受講を検討願いたい。</p>
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>ホーム長は流山市介護支援課と市内グループホーム8事業所で構成するグループホームオーナー会議に積極的に参加し、交流を深め相互研鑽に努めている。また、流山市グループホーム連絡会の研修会や行事にも職員共々参加して出来るだけ交流を図るようにしている。</p>		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	<p>○馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>本人に契約前に遊びに来てもらったり、ホーム長が自宅を訪問するなどして、職員やホームの雰囲気徐々に慣れてもらえるようにしている。体験入居も可能であり、また新しい利用者に抵抗無く入居願えるよう、常に親しみ易く明るいホーム作りを心掛けている。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
13	27	<p>○本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>日常の会話の中で、利用者の経験を通じた人間関係についての話から人生のヒントを得たり、時には漢字物知りの人からは四字熟語を教えられることもあつたりする。また、雑巾を縫ってくれる縫い物の得意な方もいて、支えあう関係を築いている。</p>		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
14	33	<p>○思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>アセスメントはセンター方式を用いており、利用者の日常の会話や家族、職員等から多面的に情報を得るようにしている。意向の表出が難しい利用者には紙に書いてもらったり、散歩や入浴時などマンツーマンで対応時の会話など、心を開いてもらえる場面で思いや意向の把握に努めている。</p>		
<b>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</b>					
15	36	<p>○チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>初回面談で本人および家族から希望や意向を聴きニーズを捉えるとともに2ヶ月に1度程度関係者全員でカンファレンスしている。介護計画作成時には家族に来所してもらい、話し合った上で家族の了解も得て、介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>○現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>通常は利用者の状態により3～6ヶ月に1度介護計画を見直しているが、変化が見られる時は随時見直しをしている。本人の思いや意向および生活状況などを介護日誌や生活チェック表に詳細に記録しており、介護計画見直し時には必ず家族に来所願ひ、話し合った上で新しい介護計画を作成している。見直した介護計画は家族に説明し手渡すことを原則としている。</p>		
17	39	<p>○事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>地域住民からの介護に関する相談を受けることが多く、ホーム長が気軽にかつ親切に対応し喜ばれている。また、敷地内のミニ菜園で、利用者と一緒に育てた野菜が食卓を賑わせることもある。</p>		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>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</b>					
18	43	<p>○かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>	<p>市内医療機関から紹介所の利用者が多く、入居後も引き続き同病院から往診を受けている。他の利用者も協力医療機関から月2回の往診を受けており、受診時にはホーム長が同席し結果は家族に報告している。それ以外のかかりつけ医の受診も初回は必ずホーム長または職員が付き添うことを原則としている。</p>		
19	47	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>入居時に、「重度化した場合も関係医療機関と往診の協力体制が出来ている為、出来る限りホームでお世話する」というホームの方針を話している。やむなく入院の場合もホームに復帰出来る可能性がある場合は極力待つようにしており、将来的には看取りに繋がりたいと考えている。</p>		
<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	<p>○プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>言葉遣いや対応に気をつけ、節度をもって利用者に接している。個人情報の保護については契約書等に記載するとともに、個人記録は事務所で施錠管理している。また、個人情報保護方針を事業所内に掲示し、ミーティング等を通して職員に徹底をはかっている。</p>		
21	52	<p>○日々のその人らしい暮らし</p> <p>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し、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</p>	<p>一人ひとりのペースを大切にしており、居間は何時でも楽しい雰囲気、ことわざ遊びや好きな歌を歌ったり、洗濯物の取り入れや片付けをするなど希望にそった過ごし方している。</p>		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	食事は各自のランチョンマットに配膳して、皆で大きな声であいさつしてから、一緒に楽しく食べている。食材は1ヶ月分を一括購入し、栄養バランスに配慮した献立を作成している。正月や雛祭りなどには行事食が献立に組み込まれ、利用者は食後の片付けや食器洗いなども職員とともに積極的に行っている。		
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	入浴は火曜、金曜の午前の週2回である。入浴時は愚痴を聞いてあげたりしてリラックスして入浴してもらっている。浴槽は、マヒのある方にも入浴を楽しんでもらえる可動式である。今後は入浴を週3回に増やしたいと考えている。	○	現在、入浴は週2回の午前中であるが、暑さが厳しくなり発汗する季節に向けて、入浴回数を増やしたり時間帯に柔軟性をもたせるなど、早めの実現を期待したい。
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	洗濯干しや調理の手伝い、テーブル拭きやモップ掛け、新聞折りなど、それぞれが出来ることを行っている。楽しみごとでは日課として四字熟語ゲーム、カレンダー作り、皆で歌を歌うなどテレビを見ない介護にこだわっており、利用者が生き生き活動できる支援をしている。		
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	好天の日は日課として、外気浴と歩行支援を兼ねてホームの近くを散歩しており、近所の方と親しくあいさつを交している。また、近くのスーパーマーケットやコンビニにコロッケ等の買い物に行くことも利用者の楽しみの一つとなっている。		
<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	日頃から利用者の存在を視野に入れたケアを実践しているが、過去に不審者の立ち入りがあったことから、保安のため玄関または門扉のいずれかを止むを得ず施錠をしている。		

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 (すでに取り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	平成20年4月に消防署の指導による避難訓練を行った。自主訓練を含め年2回の訓練をしている。近隣や自治会には非常時の協力を要請をしている。平成21年度中にはスプリンクラーを設置する予定で準備中ある。		
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	バイタルサインは一日6回チェックして、一日の水分摂取量や食事量を記録し、過不足の無いように確認している。自力摂取が難しい方には食事介助をしている。栄養バランスや行事食の取り入れに配慮した献立は、加工品、冷凍食品を極力使用しない手作りを目指している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	居間は東南の角部屋で掃き出し窓から庭のウッドデッキにつながり、天井は高く明く開放的である。廊下やトイレも広くて利用者の動線に配慮された使勝手の良い造りとなっている。天井からは1時間おきにオゾンミストが降り注いで空気を清浄化するユニークな設備も導入されており、また天気の良い日には極力窓を開けての換気にも配慮している。		
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	ベッドはホームで用意されているが、使い慣れた愛用の箆笥や小物類を持込んだり、写真を飾ったりしてそれぞれが居心地よく過ごせるよう工夫している。		

※  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。