

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月30日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1272500800		
法人名	有限会社 ひまわりホームヘルプ事業所		
事業所名	グループホーム おひさま流山		
所在地	〒270-0164 千葉県流山市流山8-1193-2 (電話) 04-7157-7880		
評価機関名	特定非営利活動法人 ACOBA		
所在地	〒270-1151 千葉県我孫子市本町3-7-10		
訪問調査日	平成21年3月26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26日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 16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	13 人	常勤 7人, 非常勤 6人, 常勤換算	7.8人

## (2) 建物概要

建物構造	一部軽量鉄骨、木造造り		
	2階建ての 1～2 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	光熱費 22,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(320,000円)	有りの場合 償却の有無	平成21年4月1日より 有(期間:11カ月)
食材料費	朝食	250 円	昼食 400 円
	夕食	650 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 1,500 円		

## (4) 利用者の概要(2月26日現在)

利用者人数	9 名	男性 1 名	女性 8 名
要介護1	1 名	要介護2	1 名
要介護3	7 名	要介護4	0
要介護5	0	要支援2	0
年齢	平均 82.6 歳	最低 74 歳	最高 98 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	東葛病院附属診療所
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは閑静な住宅街の中にあり、近くには江戸川や名所・旧跡が多く散歩や外出に恵まれた場所である。「人が人として人らしく」を理念とし、ゆったりと楽しく「家庭での当たり前の暮らし」をサポートしている。「快食(旨いものを食べる)」「快眠(早寝・早起き)」「快遊(散歩や外出)」を特徴とし、運営者の前職が仕出し屋だけあって食事がすこぶる美味しい上に、毎日の散歩や月1回の外出がよい刺激となって利用者は皆よく食べ元気な人が多い。職員の快活な話しぶりや笑い声でホーム内は生き生きと明るく、「利用者家族が親のいる実家に帰って来るような」人間のつながりが濃い温かみのあるホームである。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	前回の外部評価において、運営推進会議や職員の研修体制、同業者との交流等の指摘事項があったが、評価結果を全職員で確認し、これらの改善に向けて取り組んだ。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は職員で協議・検討し、それをもとに運営者、管理者、計画作成担当者の3名で取りまとめた。評価結果は全職員で確認・共有し、改善に向けて取り組むとともに、ホーム内に掲示し訪れた人がいつでも閲覧出来るようにしている。
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)
	運営推進会議は2カ月に1回開催している。地域包括センター、民生委員、自治会、老人会、近隣住民、家族等の参加のもと、ホームの状況報告や、家族からの相談、ホームでの困難事例などについて話し合い、出された意見をサービス向上に役立てている。
重点項目③	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)
	運営者がホームの苦情相談窓口となっている。日常的には家族の来訪時に相談、要望、苦情等を出してもらうようにしているが、苦情はない。家族からの意見は「苦情処理記録及び相談記録」ノートに記載し、その内容を職員に話し共有している。
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)
	地域の方と利用者が直接交流できるように心がけており、敬老会、盆踊り、クリーン作戦などに参加している。また、近隣の方へのホームの行事参加の呼びかけや、高校、小学校、保育園の職場見学、職場体験受け入れ等、地域との交流は活発である。

## 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	当ホームの理念は「人が人として人らしく」である。それぞれの人生を生き抜いてきた入居者の方たちが、その人らしく暮らすお手伝いをしたいという思いを込め、ホーム立ち上げ時に全職員で話し合って作られた。		
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	理念はホームの利用者の団らん場所に掲げられており、職員の入社時研修や、毎月のスタッフミーティングの中で確認し合っている。日常的にも言葉かけや行動の仕方を話し合い、理念の実践に努めている。		
<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	地域の方と利用者が直接交流できるように心がけており、敬老会、盆踊り、クリーン作戦などに参加している。また、近隣の方へのホームの行事参加の呼びかけや、高校、小学校、保育園の職場見学、職場体験を受け入れる等、地域との交流は活発である。		
<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	自己評価は職員で協議・検討し、それをもとに運営者、管理者、計画作成担当者の3名で取りまとめた。評価結果は全職員で確認・共有し、改善に向けて取り組むとともに、ホーム内に掲示し訪れた人がいつでも閲覧出来るようにしている。		

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)
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2カ月に1回開催している。地域包括センター、民生委員、自治会、老人会、近隣住民、家族等の参加のもと、ホームの状況報告や、家族からの相談、ホームでの困難事例などについて話し合い、出された意見をサービス向上に役立てている。		
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	市主催の勉強会に毎年参加している。また、市からの緊急要請で虐待のあった人などの一時的な入居受け入れや、介護相談員（月2名）の来所、市から委託された流山市シルバー一部会入所施設の副会長を務める等、市との連携を深めている。		
<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	家族の来訪が多く、来訪時或いは電話等で利用者の暮らしぶりや健康状態を報告している。また、誕生日会やホームの日常の様子、行事、新任スタッフ等を紹介した「おひさま便り」を毎月発行し、家族個々に宛てた運営者の手紙を添えて送付している。		
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	家族の来訪時に相談、要望、苦情等を出してもらうようにしているが、苦情はない。家族からの意見は「苦情処理記録及び相談記録」ノートに記載し、その内容を職員に話し共有している。		
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	職員の異動はなく、退職も少ない。退職があった場合は引き継ぎ期間を1カ月程度設け、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。また離職後の職員がボランティアで時々訪問する等、馴染みの関係は継続している。		

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>職員の育成に積極的であり、社内・外の研修や他施設への体験研修に参加させている。特に重介護入居施設と提携し、新入職員には体験研修を最低2カ月間義務づけている。また資格取得を支援するため、会社が必要と認めた研修については出勤扱い、費用全額会社負担としている。</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>運営者、管理者は他グループホームとの交流を年5～6回行っている。職員は年1回程度交流の場を持ち、ホームの問題や支援の仕方などについて話し合い、サービスの質の向上に活かしている。</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、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>職員は入居前に利用者への家庭訪問を繰り返していき、生活歴を聞くなど馴染みの関係づくり、その上で利用者は家族と共に見学している。その際、利用者は職員や他の入居者とお茶を飲んだり、レクリエーションを楽しみながら徐々に雰囲気に馴染んでいる。</p>		
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>職員は利用者から調理や家事全般について人生の先輩としての知恵を学んでいる。また戦争体験や昔話など職員が体験したことがないことについても教えてもらっている。</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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	利用者や家族から聞き取った内容を生活歴表として詳細に記録し、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。また、職員は利用者の生活状況を日中と夜間に分けて記録し、一人ひとり克明に把握している。		
<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	○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	月1回、職員全員のミーティングをもち、時間をかけてケアカンファレンスを実施している。特に長期目標、短期目標については利用者毎のケアチェック表をもとに、身近で達成可能な課題の解決を目標としている。作成した介護計画は利用者、家族に説明し同意を得ている。		
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た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、家族の意向や希望をもとにケアカンファレンスを行い職員全員でモニタリングを実施し、職員全体の意見を吸い上げて介護計画の見直しをしている。定期的な見直しは6ヶ月毎に行っているが、利用者に変化があった時は随時に計画を変更している。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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	ホーム独自の観光マップを作成しているほど、周囲の環境を利用した外出に重点を置いている。また近隣の独居高齢者に入浴や食事を提供したり、虐待や生活が困難な方へ緊急避難施設としての場を提供している。		

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>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	○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	利用者は月2回の内科往診や随時の歯科医の往診を受けている。また歯科衛生士が口腔ケアの指導のため訪問している。外来受診は基本的に家族が同行しているが、必要に応じて通院を支援し(有料)、主治医からケアの仕方などの説明や指示を受けている。		
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	利用者、家族は入居時にリビングウィルとして重度化や終末期に向けた方針に同意している。当ホームでは看取りの経験があり、特別な医療が必要ない限り指針をもとに実施している。また提携施設では医療連携のもとに看取りを行っており、利用者、家族の意向や希望のもとに提携施設に移る利用者も多い。		
<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	利用者のプライバシーについては、職員の離職後にも守秘義務の念書をとっている。特に利用者の生活歴の中で触れて欲しくない過去については職員間で情報を共有し、利用者を傷つけないように配慮している。		
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	利用者個々の誇りやこだわりを大切にしている。本人の希望で美容院に出かけたり、おしゃれを楽しむなど、できる限り利用者の生活を尊重し支援しており、職員からの無理強いは極力避け、利用者のペースに合わせている。		

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>(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者は調理、盛り付け、配膳、片付けなどできることを職員と共に行っている。時には近所のファミリーレストランや回転寿司で外食したり、弁当を持って散歩に出かけている。正月など年3回ほどお酒を嗜むこともあり、利用者の楽しみ事となっている。		
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ず、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	入浴は隔日に朝8時から10時半となっている。基本的には個室となっているが、仲の良い入居者が脱衣所や浴室で共に過ごしている。	○	朝、2時間半の間に9名の利用者が入浴することは多少無理があると思われる。利用者がゆったりと入浴が楽しむことができるか、また利用者の希望時間で入浴できているかどうか検討をお願いしたい。
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	利用者は調理や洗濯物干し、洗濯物たたみ、植物への水遣りなど生活歴や好きなことを中心に役割を担って生活している。買い物時には自分でお金を使って買い物をする利用者もいる。		
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	当ホームの毎日の散歩は近所でも有名である。利用者の身体状況にあわせ、歩く距離も利用者毎に変えている。毎月車で公園や、史跡、お寺などに遠出したり、年1回は家族と共に旅行に出かけている。		
<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	夜間以外は鍵をかけず、全面的に開放している。近所の方たちが訪ねやすい雰囲気を大切にしている。		

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)
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	年1回、日中を想定した避難訓練を実施しているが、流山市では消防署の立会いの上での避難訓練は実施されていない。自動通報装置を設置しており、今後スプリンクラーの設置も検討している。	○	今後の取り組みとして、夜間、地震などを想定し避難訓練を実施していただきたい。特に消防署との連携も必要かと思われるので連絡会を通し検討をお願いしたい。
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	当ホームの食事の満足度は非常に高く、利用者のほとんどが食事を全量摂取しているので、栄養摂取表は記入していない。水分摂取については詳細に記録されている。むせやすい利用者にはトロミ剤を使用している。		
<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	当ホームは1階がリビングとなっている。カウンターキッチンでは職員が利用者と会話をしながら調理をしており、笑い声の絶えない明るい雰囲気となっている。また、浴室とトイレのサンタリー部分が直結しており、人目につかずに排泄の汚れを処理できる工夫も利用者にとって居心地よく過ごせる心遣いである。		
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	2階にある居室は日当たりよくベランダには洗濯物を干すことができる。時には家族も宿泊される居室は使い慣れた家具や植物の鉢など好みのものが持ち込まれている。リビングとの間のエレベーターは、利用者がいつでも自由に使いやすい工夫がある。		

※  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。