

1. 評価結果概要表

作成日 2009年3月18日

【評価実施概要】

事業所番号	1270400730
法人名	延寿グループ株式会社
事業所名	アット・ホームケア若松
所在地	千葉県若葉区若松町529 (電話) 043-420-0201

評価機関名	特定非営利活動法人 コミュニティケア研究所		
所在地	千葉県中央区千葉港4-4 千葉県労働者福祉センター5階		
訪問調査日	平成21年3月18日	評価確定日	4月20日

【情報提供票より】(21年2月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年12月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	14人	常勤3人, 非常勤11人, 常勤換算5人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建ての	1階 ~	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)	38,700円(12,500~55,000)	その他の経費(月額)	高熱水費 20,000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000円)	有りの場合 償却の有無	有(24ヶ月均等償却)	
食材料費	朝食	450 円	昼食	450 円
	夕食	550 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,450 円			

(4) 利用者の概要(2月11日現在)

利用者人数	8名	男性	1名	女性	7名
要介護1	3名	要介護2	2名		
要介護3	1名	要介護4	2名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 86歳	最低	79歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	福元クリニック、堀田医院、聖光会病院、千葉中央メディカルセンター
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

理念にある「アシステッドリビング(自立した生活の手助け)」、「個別対応」、「家庭的な雰囲気」を大切に入居者一人ひとりの個性を尊重している。生活の中で起る様々な出来事を楽しみながら、家庭的な雰囲気の中で職員と入居者が共に生活している。炊事、洗濯、掃除、農(園芸)作業、礼儀作法など、入居者が職員に教えたりしながら共に過ごしあう関係が、入居者の笑顔や職員の関わりから見受けられた。ホームは旧木造家屋改修型で純和風の造りで、300坪を超える敷地内には、入居者がアレンジした花壇があり、四季折々の草花が咲いている。近隣住民や地域との交流も盛んで、地域と共に生活していくホームの姿勢が伺える。同法人は県内に4つのグループホームを運営し、相互に人材を交流しながら職員が自ら気づく機会を提供し、人材の育成と組織の活性化、ケアの透明性などを図っている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	改善点は、優先順位を設けて取り組んでいる。特に「職員を育てる取り組み」では、管理者は、職員一人ひとりの個性を重視した注意点や今後伸ばすべき点などを伝え、職員の納得性を高めた育成に取り組んだ。外部研修への参加を積極的に進めたいと考えたが、なかなか実現できないことから、職員の現状を把握し、職員が働きながら成長できるような体制を取ることでカバーしている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者は、職員に意見を聞きながら自己評価に取り組んだが、職員一人ひとりが自己評価項目を自らの視点で考え、課題として改善していくまでには至っていない。今後は、自己評価をリーダー・職員育成が成長する機会と捉えて、職員が具体的にかかわる取り組みを行うことが、更にホームの質の向上に寄与すると思われる。
重点項目	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)
	運営推進会議は年2回と開催頻度は少ないが、自治会役員、民生委員、包括支援センター職員、地域住民、入居者、家族など参加者は多く、開催前に資料を直接手渡すなどの配慮で効果的な会議を開催している。ホームの状況、防災訓練、身体拘束、外部評価の意義や結果などの説明や報告を行い、懇親会的な時間を多くとることで、参加者からの意見や本音を聞き出せる工夫を行っている。会議で出た意見は運営に活かせるように検討し、優先順位を付けて実施している。
重点項目	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)
	管理者が中心となり、家族が意見や苦情が言いやすい雰囲気づくりや定期的な訪問を呼びかけるなど、積極的に連絡を取るよう努めている。意見や要望が出ればそれを叶えられるように職員で話し合い、改善に取り組んでいる。家族アンケートからもその姿勢が実際に家族に伝わっていることが伺える。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	買い物や散歩時には挨拶をし、ホームで作った野菜などは近所に配り親交を深めている。自治会に加入し、地域の行事等には積極的に参加している。かつてはこの地域の住民であった入居者や家族から深まる地域交流もある。自治会役員、教会、交番等が近所にあり、入居者の徘徊やホームの防災時連携も含めて地域と良好な関係を構築している。

2. 評価結果 (詳細)

取り組みを期待したい項目

(部分は重点項目です)

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)
. 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	「自立した生活の手助け(アシステッドリビング)」、「個別対応」、「家庭的な雰囲気」を基本理念とし、地域に密着したホームづくりを行っている。入居者一人ひとりが地域の中で暮らしていることが実感できるようなアットホーム(家庭的な雰囲気)なホームを目指し、理念として掲げている。		
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	日々の生活の中で、職員が理念に基づくケアが実践できるように、管理者は常にコミュニケーションを取っている。理念は玄関、リビング、事務所などわかりやすいところに掲示し、家族や地域の人々が来訪した時に誰の目にもつくようにしている。またホームが大切にしている介護職としての考え方、介護への姿勢なども適時伝えている。		
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	自治会に入会し、地域の行事等には積極的に参加している。近隣住民だった入居者もあり、家族と共に自然に地域交流を深めている。自治会役員、教会、交番が近所にあり、入居者の徘徊やホームの防災時連携も含めて地域と良好な関係を構築している。		
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	評価結果は誰でも閲覧できるように玄関に掲示し、評価の意義や改善項目は運営推進会議をはじめとして各会議で報告している。しかし、管理者が意見を聞いて作ったこともあり、職員全員が自己評価の意義などについてよく理解しているとまでは言えない。自己評価を人材育成及ホームが成長する機会と捉えて、職員が具体的にかかわる取り組みを行うことが期待される。		今後はさらなるホームの質の向上を図るために、職員が自己評価を行うことで、多角的な視点をホームの運営に取り入れ、当事者意識の高揚、現状把握、課題解決の自覚を持たせるなど、自己評価を課題解決の手段として活用されることが効果的であると思われる。
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	運営推進会議は年2回行なわれている。ホームの状況、防災訓練、身体拘束、外部評価の意義や結果などの説明や報告を行い、懇親的な時間を多くとることで、参加者からの意見や本音を聞き出せる工夫を行っている。出た意見はホームの運営に活かすように検討し、優先順位を付けて実施している。会議の参加者は多く、開催前に資料を直接手渡すなど参加者に配慮した運営をしている。		

千葉県 アット・ホームケア若松

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	地域のグループホーム連絡会に市担当者を招き、グループホームの状況を話し合う機会を設けている。介護保険の利用方法や困難事例などを含めて、市担当者からの話を聞き、ホームの運営に活かしている。今後も更に市担当者に相談する機会を持つようにして、ホームの質の向上に活かしていきたいと考えている。		
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	定期的には、月に一度、健康状態、ホームの状況、入居者の様子などを法人本部にデータを送り、法人本部より家族へ郵送している。個々に対応すべき内容については家族の訪問時や電話、郵便等で個人情報に配慮して行われている。		
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	家族が意見や苦情を気軽に言えるような関係を大切に考え、管理者が中心となり、定期的に訪問を呼びかけるなど、積極的に連絡を取るよう職員とともに家庭的な関係づくりに努めている。意見や要望が出ればそれを叶えられるように職員で話し合い、改善に取り組んでいる。		
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	職員の離職や異動等がある場合は、事前に入居者の精神的なダメージを配慮し、その都度対応を職員と検討し、入居者へのダメージが少なくなるようにしている。管理者は採用時からホームの理念や考え方に合った人材を採用するように心がけ、運営面で職員が理解納得して働ける環境づくりに努めている。		
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	職員のキャリアに関係なく、誰もが行うべき行動基準がわかりやすく業務マニュアルに書かれている。定期的に行われる人事考課を活用しながら職員の段階に応じた人材育成を行っている。また管理者は自覚を促すコミュニケーションを職員一人ひとりと行っている。少しづつではあるが人事考課と研修トレーニング、業務マニュアルによる人材育成の効果が出てきている。		
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	地域にある他のグループホームの職員を体験研修として受け入れるなど、同業者との交流を深め、互いにホームの質の向上ができるように意見交換している。また、同法人の4つのグループホームとの交流は定期的であり、職員同士の交流、ホーム長同士の交流、法人本部を介した交流などがあり同業との情報交換や相互交流による質の向上が図られる仕組みが構築されている。		

千葉県 アット・ホームケア若松

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)
.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、場の雰囲気や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	入居前にはホームを見学し、ホームの雰囲気や職員との交流が図られている。体験入居も1週間程度可能で本人と家族が納得、安心出来る様に配慮をしている。また、入居後のホームの雰囲気や理念に馴染みやすいように、本人はもとより家族との連携を密にしている。問い合わせや相談時には、本人はもとより、家族との関係を大切にしながら面談も行っている。		
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	理念にあるアシステッドリビング(自立した生活の手助け)、個別対応、家庭的な雰囲気を大切に、生活の中で起る様々な出来事を楽しみながら共に生活している。炊事、洗濯、掃除、農(園芸)作業、礼儀作法など入居者が職員に教えたりしながら共に過ごしあう関係が構築できている。		
.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	一人ひとりに向き合い、言動の奥にある思いを汲み取れるよう努めている。職員はどんな時も入居者が視野に入るよう、背中を向けずに作業するようにしている。入居者同士で気持ちの行き違いが生じた時も職員がすぐに間に入ることはせず、入居者自身の力で落ち着けるように支援している。		
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	アセスメントには、職員が入居者や家族の意向を聞いて把握した個人の情報がしっかり書き込まれているが、介護計画書作成の段階で画一的な内容になっている面がある。		アセスメントから導き出された課題(ニーズ)が具体的になることで、一人ひとりの顔が思い描ける介護計画書になるものと思われる。
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	3カ月に一度見直しをしている。入居者の変化は見逃がさず素早く対応し、情報も共有している。しかし、毎月の会議で出された意見等が計画に反映されているとはいえない。		毎日の忙しさの中で書類を整えていくのは大変なことであるが、モニタリングをふり返りのツールとして活用することで次の計画への流れがつかみやすくなるので、効率的な事務処理の工夫が期待される。

千葉県 アット・ホームケア若松

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					
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	各医療機関への受診などは柔軟に支援をしている。また、近隣にもこのホームの存在が知られるようになり「お茶会」と称して近隣の方を招いたり、認知症の相談に応じたりしており、今後も継続する意向である。		
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回往診医が来ている。他の医療機関への受診も希望があれば対応し支援している。そこからの情報も職員が共有できるようにしている。		
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	入居の段階からターミナルまで受けることができる旨を伝えている。その後は必要に応じて話をするようにし、医療機関との協力体制も整っている。		
. 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	入浴や排泄の介助を含め、きめ細かいマニュアルが作成されており、全職員に指導が行き渡り実践がなされている。 個人情報ファイルは職員のみ利用する場所に保管されている。		
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	消灯の時間は自由なので、自室でゆっくり編み物を楽しみ、翌日の昼寝で睡眠時間を補うなど、個々のペースを優先した暮らしになるよう支援している。		

千葉県 アット・ホームケア若松

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	食堂でのだんらんの中で入居者と職員と一緒に翌週のメニューを決めるというパターンができています。週2回の食材の買い出しにも入居者が加わり、庭で作った野菜をとったり、調理の一部をまかされたりしている。カップは各自気に入ったものを使い、食器の種類が豊富なのでメニューに合わせて変えている。		
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	週2回が原則ではあるが、夏場は庭仕事の後に軽く汗を流すなど、対応は柔軟である。又、入浴に積極的でない入居者には無理強いするのではなく、タイミングを見計らって声かけするなどしている。		
(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	喫煙・飲酒も楽しみの一つとして認めている。入浴が楽しみな入居者が安全に入浴できるように浴室の改修も行った。各自の部屋はできる限り自分で掃除をし、若い職員に料理や行儀作法を教えるなど、一人ひとりに活躍の場がある。		
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	冬場はやや少なくなるが、できるだけ散歩に出かけるようにしている。起伏に富んだ広い庭へ出たり、昔ながらの民家の特徴である長い廊下を歩いたりするなど、運動量が増えたせいも、入所当時車いすだった人も全員車いすが不要になった。		
(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	玄関に鍵はかけておらず、自由に出入りできる。センサーも付いているがそれに頼るのではなく、職員が目配りしている。万が一出て行ってしまったときに備えて警察とも連携をとったり、持ち物や衣類の見えないところに名前を書いたりしている。		
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	防災計画を作成し、年2回避難訓練を行っている。緊急時のマニュアルも職員がすぐわかるように壁に貼っており、迅速な対応になるよう連絡網の順番も配慮している。近隣との連携や職員の分担も実際に役に立つ形での準備を整えている。		

千葉県 アット・ホームケア若松

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	社内に一人管理栄養士がいて毎月メニューのチェックをしている。その際、嘔下や入居者のダイエットなどについてのアドバイスなども受けており、それを内部研修の一つとして活用している。		
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	リビングは決して広いとは言えず、ホーム内には段差も多いが、動線を考えた家具等の配置と職員の工夫で居心地のよい空間を作り出している。また、花を飾るなど、季節が感じられるようにしている。		
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	入居者は仏壇やタンス・こたつ等や思い出の品々を持ち込んでいる。部屋ごとに間取りも異なり、それぞれが特徴のある「自分だけの部屋」となっている。		