

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月23日

【評価実施概要】

事業所番号	1270401134
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社
事業所名	愛の家グループホーム千葉小倉
所在地	〒264-0007 千葉県千葉市若葉区小倉町1802-15 (電話) 043-231-0770

評価機関名	特定非営利法人コミュニテイケア研究所		
所在地	〒260-0026 千葉県千葉市中央区千葉港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	5月11日

【情報提供票より】(21年2月3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	1ユニット	専任1名 兼務1名 非常勤5名 常勤換算4.3名
		2ユニット	専任3名 兼務1名 非常勤3名 常勤換算4.3名

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	68,000円	その他の経費	水道光熱費22,000円/月、 オムツ代・理美容代実費	
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(期間:3年)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
1ヶ月当たり 30,000円 / 1日当たり 1,000円				

(4) 利用者の概要(2月10日現在)

利用者人数	18名	男性	7名	女性	11名
要介護1	3名	要介護2	2名		
要介護3	7名	要介護4	5名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.8歳	最低	61歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	泉中央病院 福住医院 谷中歯科医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

静かな住宅街にあり日常生活は便利でありながら、付近に畑があるなど自然環境にもめぐまれている。事業主体は北海道から九州まで全国に100余箇所のグループホームを有する大企業であり、大企業の持つ業務効率性(組織・運営の管理、問題点・改善策等の情報の共有・周知)、ゆとり(災害時のライフライン用品の備え置きなど)とグループホームの家庭的雰囲気調和して理念どおり安全、安心で快適な生活ができる体制が整っている。スタッフも入居者もイキイキしている。

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)
	前回改善項目となっていた「地域とのつきあい」については、散歩の時には挨拶を欠かない等、身近にできるところから、ホームの存在を近隣に知ってもらうように努力を重ねてきた。また、消防訓練の実施が求められた災害対策の項目については、今年度は入居者家族も参加しての訓練を実施した。その他の項目についてもできるところから改善するように努めている。
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)
	パートを含め、職員全員に意見を聞き、ユニットリーダーがまとめて、自己評価を作成した。
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)
	昨年は参加していなかった現場職員も会議に加わり、多彩な顔ぶれで、看取りのあり方等、その時々に必要な特定のテーマ討論、定例的な事故報告およびその防止策など、活発な会議となっている。6ヶ月に1度の会議の内容や結果は法人の本部や市へも報告している。
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)
	今年度発足した家族会が6ヶ月に一回開催されることになっており、入居者の家族にはホームの機関紙「ラブレター」で個人の日常生活、健康状態、ホームの行事などを知らせている。また家族来訪時にも報告、話し合いをするなどのほか、随時家族からアンケートをとるなど、コミュニケーションを取って家族の意向を把握し、反映する努力がなされている。
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)
	住宅街にあるため環境への配慮、近隣とのコミュニケーションに努めており、まだ新しいホームだが(開設平成17年12月)地域に溶け込みつつある。次のステップとして、地域共同で避難訓練実施や防災協定の締結を考えている。

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)
. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	『快適で穏やかな生活のサポート』、『心をこめた親切なサービス』という法人の理念の他に、このホーム独自の『地域とのふれあい』という理念も作っている。		
	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	毎回申し送りの際、理念を唱和している。具体的なケア(計画作成とその実施など)に反映すべく、管理者から現場スタッフに至るまで浸透させている。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会に入会している。日常生活の声かけ・挨拶などを通じて近隣住民と親交を深めているほか、地域の新年会、お祭りその他の行事に参加して地域交流に努めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	昨年とりあげられた外部評価、自己評価の改善目標項目が会議や日常業務の中で意識され、この1年で改善された項目も多い。		
	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	地域包括支援センター、自治会長等、幅広い参加者を得て、看取りのあり方や毎月の事故報告と防止の対応策など、内外の意見を取り入れて、話し合いがなされ、運営に反映されている。		

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	市の担当課とは報告(事故報告など)、連絡(必要ときにはホーム側から出向いて)、相談(スプリンクラーの設置問題など)を行っている。		
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	機関紙「ラブレター」などを通じて入居者の日常の暮らしぶりや健康状態、ホームの行事等を家族に様子がよくわかるように知らせている。新たに家族会が発足し、ホーム側から家族会の参加を家族に広く働きかけているが、家族の参加が半数弱に留まっている。金銭管理に関しては月1回報告している。		
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	玄関に投書箱が置かれ、苦情窓口も明示されているが意見・要望があまり無い。定期的に満足度アンケート調査や、家族会の開催を実施しているが、意見は少ない。		家族会への参加を促し、意見交換の機会を増やしていくことが期待される。家族が真に満足しているのか、遠慮等から意見を言わないのか、今後も機会を設けて話し合いを続けることが必要と思われる。
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	昨年までは離職、異動が多かったが、現在は安定している。また、異動がある場合は、どうしたら影響を少なくできるか、職員の配置を考えるなどしている。		
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	職員全員がスキルに応じて研修を受ける機会があり、研修内容は報告会で発表して共有するようにしている。		新人や、経験の浅いスタッフを、今後どのように育てていくかが、サービスの質の向上にもつながると思われるので、より計画的に研修がなされることを期待したい。
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	近隣のグループホームと交流がある。今後更に交流を深め、運営推進会議に参加してもらったり、避難訓練の共同実施などをしたいと考えている。		

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)
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	<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>自宅で過ごしているのと同様の生活環境に近づける配慮をしたり、職員が他の入居者との間を取り持つようにして、徐々に馴染めるようにしている。</p>		
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	<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>日常生活の作業を共同・協力して実施している。入居者の「昔とった杵柄」を大切に、畑仕事や、料理などを教わることもある。</p>		
. 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	<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>法人で統一している独自のアセスメントシートを使い、入居者個々の思い・希望を把握している。それをもとに、年間の外出計画なども作成し、個別の希望に対応するようにしている。</p>		
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	<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>入居者本人の意思を第一に、家族、医師や看護師など、関係各所の意見も取り入れて、介護計画を作成している。ユニット会議、全体会議などで全入居者について情報交換が行われている。</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>基本的に3ヶ月に一度の割合で見直しを図っている。また毎月の会議で全入居者についてカンファレンスを行っている。必要があれば随時変更を行う。</p>		

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	全国規模の法人であるため、エリアごとの研修が充実しており、入居者へのよりよいサービス提供のため職員を教育している。ホームでは入居者本意を原則とし、個別の外出対応、自由な入浴、出前を取る楽しみなど、工夫を凝らしている。		
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	これまでのかかりつけ医にも、ホームの提携医にかかることもできる。ホームの提携医は月2回、訪問診療に来ている。また訪問看護ステーションから看護師も来ている。医療連携体制加算があり、医療面でのバックアップは心強い。		
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	同ホームではターミナルケア、看取りを行う方針である。依頼があれば家族や病院等と連携を取り、じっくりと話し合った上で進めていく。医療行為については法人のガイドラインがあり、日常的に必要な場合は退居をお願いすることもある。		
. 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	個人情報の保護、尊厳への配慮、羞恥心への配慮等は徹底されている。トイレのドアを開け放して使用する利用者が複数いるが、本人の希望に沿った対応とのことである。		
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	1階は介護度が高い入居者が多いため、ゆっくりと昼寝を取るなど、のんびりした一日を過ごしている。2階の入居者はマイペースで自由に生活している。外出や食べたいものの希望など、可能な限り支援している。		

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	魚の骨を抜くなど食べやすいように調理され、野菜は庭の畑で出来たものを使うこともある。職員と一緒に美味しい食事を楽しんでいる。11時半に昼食、17時半に夕食と、一般的な食事時間よりやや早めに提供されているが、夜にお腹が空いてしまった場合は、おにぎりなどを作って貰うこともできる。出前で好きなものを取ることもある。		
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	入居者は交代で週2～3回入浴している。水曜と日曜は風呂を休みにし、外出等の支援にあてている。入浴をしなかった場合でも、清拭や足浴は実施している。		
(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	外出、外食、庭の畑仕事、食器拭きや洗濯物たたみなど、入居者は個々の力量や好みに合わせ、さまざまな役割や楽しみごとを持っている。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	外出支援は水曜と日曜を中心に行っている。買い物、散歩、ドライブなど、日常的に外出の機会を作っている。		
(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	以前は一人で外に出て帰れなくなる入居者がいたため施錠していたが、最近は日中のみ玄関を開放するようにしている。		
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	昨年度は消防訓練が行われていなかったが、今年度は入居者家族も参加のもとで実施した。今後は近隣住民にも参加を呼びかけていく予定である。30人が3日間過ごせる備蓄も用意されている。		

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 (すでに取り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	法人の管理栄養士が献立を作成し、栄養バランスを管理している。体重に1.5キロを越える増減があったら医師に相談する。エンシュア等の補助食品を使ったり、食べられないものを代替することもできる。		
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	リビングはいつでもお茶の用意がされており、家庭的で居心地がよい。廊下の隅にはベンチがあり、陽に当たりながらくつろぐ入居者もいる。		
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	居室は私物の持込自由で、好みに応じて畳に布団、床にベッドを置くなど対応している。どの居室も入居者の好みで、思い思いにつくられている。		