

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1274900073		
法人名	有限会社 グレイスケア		
事業所名	グループホーム山里		
所在地	〒289-0424 千葉県香取市新里1182-12 (電話) 0478-70-8156		
評価機関名	特定非営利法人コミュニケア研究所		
所在地	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5F		
訪問調査日	平成21年3月26日	評価確定日	5月28日

【情報提供票より】(平成21年3月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15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	16 人	常勤 4人, 非常勤 12人, 常勤換算	10 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費18,000円おむつ代などは実費	
敷金	無	有りの場合償却の有無	有(期間:退居時)	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(100,000円)			
食材料費	朝食	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	200 円
	または1日当たり		1,400 円	

### (4) 利用者の概要(3月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人黒潮会 田辺病院、りゅうの歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成15年開設、今年6年目のホームである。法人のグレイスケアは設立10年目、香取市を中心に、居宅介護支援、通所・訪問介護、福祉タクシーなど各種の介護事業を展開している。昨年暮れは入居者の退居が続いたが、今年に入って、新たに5名の入居者が加わった。これまでは女性中心のホームだったが、男性が増え、女性12人、男性5名で生活をしている。ホームは香取市新里の山田地区にあり、広い敷地内ではヤギや雉、鶏などが飼育され、入居者・職員が共に作った畑や庭園もある。ホーム建物も、山の家ユニットは共用空間・居室すべてが畳張り、里の家ユニットは洋風のフローリングで、こだわりを持って作られたバリアフリー空間である。広いウッドデッキは、日光浴や洗濯物干しの場として、入居者に愛用されている。

## 【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)
	前回の外部評価後、職員の接遇については力を入れて取り組んだ。入居者は目上の人であることを改めて自覚し、丁寧な言葉掛けをするよう気をつけた。また、職員は他の作業に費やす時間を減らすことにより、入居者とのコミュニケーションを取る時間を増やした。事務面でも、書類がより見やすくなるよう整理を行なった。
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)
	自己評価票は全職員に配布し、管理者が取りまとめた。多くあがった意見としては、研修・勉強会の機会増、ストレスの軽減などであった。これを受けて、法人で資格制度を立上げ、受験費用などを出すなどの検討を行なっている。また管理者が職員一人ひとりと話す時間を増やし、意見要望をより一層聞き取るように心掛けている。
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)
	運営推進会議には、山田区担当の健康福祉課や介護保険課職員、家族代表、ホーム職員や法人社員らが参加している。家族には事前に質問票などを配布し、不参加の人からの意見も合せて取りまとめている。内容はホームの運営報告が中心で、今後は、民生委員、消防、地域の子供会などにも参加を呼びかけ、より一層、地域と密着していくことを検討している。
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)
	家族には年に2回、無記名で満足度アンケートを配布し、意見聴取している。面会時には職員が積極的に挨拶し、意見要望を聞くように心掛けている。最近では、トイレの臭いについて意見があったため、すぐに消臭対策を講じた。日々の生活は、写真入りホーム新聞と個別の手紙を、毎月家族に送付している。利用料を現金支払いにしているため、毎月必ず1回はどの家族とも顔を合せて話しができる体制になっている。
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)
	5市町村が合併した香取市の中でも、比較的のどかで、人口がそれほど密集していない田園地帯にある。近くに店舗などはなく、地域交流としては、近隣の農家と挨拶したり、野菜を貰ったりということが殆どであり、自治会活動などもあまり盛んではない。隣接した多古町は高齢化率が高いにもかかわらず、グループホーム等が少なく、介護の受容が多いとのことで、連携したくても、地域密着の制度が壁となってしまっている状況である。

## 2. 調査報告書

(  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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「入居者の気持ちを大切にする、自主性の尊重、ゆったり楽しく生活する」という三つの理念を掲げている。		
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	今年度は、理念に基づくケアの実践のため、入居者の気持ちを大切にする接遇、言葉かけについて改めて見直しを行なった。自主性の尊重は概ね図られている。また、入居者とゆったり生活するため、畑を縮小して職員の労務軽減を図るなどの対策も行われている。		
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	近隣は畑と雑木林が多く、農家との挨拶などが日常的な地域交流である。店舗などは遠いため、週に2回程度、職員が車で買出しに行っている。地元の消防とは連携が図られている。敬老会、子ども会などのホームへの慰問はあるが、ホームから地域に出る機会は少ない状況である。		ホームから地域への情報発信や働きかけが少ないと思われる。ホームからも地域に出て、交流等をする機会を増やし、より一層、地域との繋がりを深めていくことが望まれる。
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	自己評価票は、職員全員に渡して記入してもらい、管理者が取りまとめた。研修の充実、ストレス解消などについての意見が上がったため、管理者は早速対応を検討している。昨年から今年にかけては、職員の入居者に対する接遇への改善に取り組んだ。		
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、山田地区担当の介護保険課、健康福祉課の職員、入居者家族らが参加している。家族には事前に質問表を配り、意見交換をスムーズにするよう務めている。しかし、内容はホームの運営報告に終了している。		今後は、民生委員や子供会などを招く予定があり、テーマを決めてさまざまな話し合いをしていく計画があるとのことなので、運営推進会議をホームの質の向上のために活かすことを含め、会議の一層の充実が求められる。

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	質問等がある場合には、積極的に行政担当者に連絡を取っており、小見川や佐原の地域包括支援センターから問い合わせがくることもある。		
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	個別の状況を記載した手紙と、写真満載のホーム新聞を毎月家族に送付している。面会時には職員が必ず声かけをするよう心がけている。ホーム利用料は現金で支払うことになっており、毎月1回はどの家族も必ずホームに来るため、情報交換の機会にもなっている。		
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	年2回、家族にアンケートを配布して、満足度の状況を聞いている。また運営推進会議でも意見交換を行っている。最近では、トイレの臭いについての指摘があり、消臭の対策を行った。		
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	職員の定着率がよく、あまり異動や入退職はない状況である。新入職員は、3ヶ月の試用期間に先輩職員から指導を受け、シフトに入るようになっている。職員と入居者は顔なじみの関係が出来上がっており、特に影響があったことはない。		
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	法人で年間研修計画を立て、講師担当の職員が各事業所を巡回し、全体会議の際に講義を行っている。今後は資格制度を立ち上げる予定があり、受験料等を法人が負担し、資格取得推進を図ることを検討している。また職員のストレス軽減のため、管理者が面談する機会を増やすことも考えている。		
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	香取市には20件弱のグループホームがあり、定期的に市主催の研修に参加して情報交換している。千葉県グループホーム連絡会などにも可能な限り参加している。		

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	今年度は入居者の入れ替わりがあり、男性が一気に増加した。入居当初は、職員が積極的に関わるようにし、家族に様子をこまめに伝え、併せて面会にも来てもらっている。新入居の男性同士で話が弾み、ホームに馴染んできているところである。		
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	自立支援はホームの理念にも組み込まれており、職員は入居者の出来ることは自分でやってもらい、ともに生活することを心がけている。調査時は、ホットプレートで囲んで入居者が集まり、楽しそうに焼きソバを作っている様子が見受けられた。		
<b>.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>					
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	入居時に、家族から入居者の生活歴等の情報を収集している。また月一度のスタッフ懇談会で、入居者の思いや意見の把握をしている。		
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	介護計画は、職員・ケアマネジャー等で検討し、入居者本位の介護計画を作成している。また、医療機関とも定期的に連絡し、その意見を計画に反映している。		
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	介護計画は定期的に見直しているとともに、入居者の状態が変化したときは随時対応している。日々の入居者の状況は、個別記録に残している。		

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)
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	隣接する多古町では高齢化が進んでおり、介護のニーズが高いが、地域密着型になってからは、要望に応えることが難しい状況である。入居者が家族に会いにハワイに行く際、職員が同行して介助したケースもあり、入居者の希望には、可能な限り沿うようにしている。		
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	ホームの提携医のほか、入居者・家族等が希望する医療機関やかかりつけ医を受診することができる。提携医以外の受診は家族に付き添いを依頼しているが、困難な場合には、同法人の介護タクシーを紹介している。		
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	口から食事が出来なくなる・医療行為が日常的に必要な場合などがホームの退居条件となっているが、自然な老衰によるターミナルケアは受入れる方向で考えている。前例はまだ無いが、提携医も協力的で、職員にも研修を行っていく予定である。		
. 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	接遇研修でプライバシー保護について職員に周知徹底し、入居者の個人情報を漏洩しないよう気を配っている。また、入居者の尊厳や羞恥心にも十分に配慮している。		
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	入居者一人ひとりの「その人らしい暮らし」を尊重し、本人の希望(買い物や散歩等)を聞き取り、柔軟な支援をしている。		

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	メニューは職員が一方的に決めるのではなく、入居者の要望を大切に作成している。ホームの畑や近隣の農家から貰った野菜を使うなど、家庭的な食事を提供している。また、調理・片付け等は、入居者と職員が一緒に行っている。		
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、基本的には週2～3回、1日に3人程度となっているが、希望すれば、毎日でも入浴できる。時間帯は午後2時から4時くらいの間に、20～30分かけて、ゆったりと楽しんでもらっている。特に、山の家ユニットは総ひのきの風呂で風情がある。		
(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	自発的に一人ひとりの役割ごとを作り出すため、働きかけを行っている。ホームの敷地は広く、畑・庭園の手入れやヤギ・雉・鶏などの飼育など、さまざまな役割がある。家事全般も、入居者が出来る事を手伝ってもらっている。行事は季節に応じ、花見、流しソーメン、獅子舞など、様々である。		
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	ホーム近隣は田園地帯で豊かな自然があり、天気の良い日は散歩が日課となっている。時には街中に車で出かけることもある。		
(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	日中は鍵をかけていない。夜間は防犯のため施錠している。非常口にはセキュリティシステムを導入し、職員の見守りのもと、鍵をかけないケアを心掛けている。玄関ドアは、ドア上部のボタンを押して外に出るようになっている。		
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	消防署の指導のもと、年2回、火災想定訓練を行っており、備蓄食料、防災グッズなども用意されている。緊急時にはすぐに法人本部の職員や管理者が手伝いにかけつける体制づくりがされている。一方で、夜間は職員の数も少ない上、周囲に人気も殆どないため、今後も災害時の体制強化が必要と思われる。		火災のみならず地震・台風なども想定し、日中・夜間の非常時に職員が落ち着いて確実に避難誘導を行えるよう、訓練を継続していくことが望まれる。

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)
(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	行事で昼にご馳走を食べたときには、夜は軽めにするなどの工夫をしている。水分確保は、お茶などをこまめに飲んでもらえるように支援している。		栄養バランスについては検討の余地があると思われる。調査時の昼食は焼きソバ・おにぎり・さつまいもで、炭水化物が多いメニューだった。メニューは入居者の希望を大切にしているが、時には専門家にメニューを診断してもらえると、よいと思われる。
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	山の家ユニットは居室・リビング・廊下などすべてが畳敷きとなり、どこにでも座ったり横になったりでき、くつろげる空間である。里の家ユニットはフローリングだが、天井が高く、ソファに座ってゆったりと落ち着くことができる。		山の家ユニットはすべて畳敷きのため、物をこぼしたとき等の衛生管理の徹底が必要と思われる。下水の関係で時折トイレ臭があるので、引き続き消臭や換気の配慮が求められる。ウッドデッキのメンテナンスなど、安全管理への配慮も必要かと思われる。
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	居室はそれぞれ、自由に私物を持ち込んで、入居者個々の趣味が反映された作りになっている。		