

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 12月 1日

【評価実施概要】

事業所番号	0972400279
法人名	有限会社かたくり
事業所名	グループホームほっとステイ万葉の里
所在地	佐野市栃本町3128-5 (電話) 0283-62-8900

評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	宇都宮市大和2-12-27小牧ビル3F		
訪問調査日	平成21年11月14日	評価確定日	平成21年12月 1日

【情報提供票より】 (平成 21年 10月 1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	10 人	専任6人、兼務2人 非常勤2人、常勤換算7人	

(2) 建物概要

建物構造	木造1階建て
	1階建て・併設(デイサービスセンター)

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	27,000 円	その他の経費(月額)	理・美容代—実費 おむつ代—実費 管理費—31,920円 (月額)	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無			
食材料費	朝食	470 円	昼食	470 円
	夕食	470 円	おやつ	食事代に含む
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (11月14日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 87.2 歳	最低	81 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人泉心会 坪水医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は佐野市内で複数の福祉事業を運営する、有限会社「かたくり」の認知症対応型共同生活介護事業所です。東武線吉水駅から徒歩15分、万葉集の故事に因んだ自然豊かな唐沢山の麓に、デイサービスセンターに併設して「ほっとステイ万葉の里」があります。事業所の基本理念を「心みな一つになりて感謝と笑顔」とし、職員は「素直な心」「謙虚な心」「反省の心」「奉仕の心」「感謝の心」の五つの心の実践に取り組んでいます。地域密着の事業所を意識し、自治会に加入し、家庭と同じ立場に立って地域の中に溶け込み、慕われる事業所を目指しています。災害時や避難時に地域の方の協力について、運営推進会議の議題にするなど、福祉事業所への理解を深めていただき、利用者の平穏な生活を大切に見守りながら「やさしく・ゆっくりに・より添って」をモットーに、サービスの質向上に取り組んでいる事業所です。

【重点項目への取組状況】

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)
	自己評価・外部評価の意義について管理者・職員は理解しているが、今後は項目毎に評価結果を積極的に協議し、サービスのマンネリ化を防ぐためにも評価を活かす工夫をしたいとしている。
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)
	自己評価については日頃の業務から判断して施設長がまとめた。今回の評価結果については職員の意識向上の機会と捉え、サービスのマンネリ化を防ぐためにも、改善課題へ積極的に取り組みたいとしている。評価結果に基づき具体的な改善目標を定め、出来ることから着実に取組まれる事を期待します。
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)
	運営推進会議は町内会長・町内民生委員・佐野市包括支援センター・利用者・家族・管理者が出席して2ヶ月に一度開催されている。事業所の活動報告や地域との災害対策・避難協力体制などの連携について話し合われた。地域に密着した介護施設として市町村に積極的に情報を発信・共有し、評価結果を踏まえ、運営推進会議のメンバーに改善目標計画の実践に向けた取組みをモニターして頂くなど改善の成果を期待します。
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)
	家族には月一度は事業所を訪問していただき、利用者の暮らし振りや健康状態などを時間をかけて報告している。家族からの連絡・要望・希望は詳細に記録し、職員間で共有している。職員の異動については家族の訪問時に紹介している。苦情・意見などについては受付箱を所内に設置、公的な苦情の受付として市町村の窓口を重要事項説明書に明記し、家族に説明している。
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)
	自治会に加入している。一般の家庭と同じように町内の掃除当番・回覧板・冠婚葬祭・お祭りなど町内の行事に参加している。事業所開設時、施設長は町内の班長さんと一緒に挨拶周りをした。地域の中の一所帯との思いで、更に地域に溶け込もうと努めている。事業所から積極的に情報を発信しながら、地域の理解と協力が得られるように努めている。

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)
I. 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	事業所の理念は、過去に看取りをした利用者の感謝の言葉から引用して「心みな一つになりて、感謝と笑顔の心で」をキーワードに「やさしく・ゆっくり・より添って」を理念とした。一所帯として普通に平穏な生活が送れるように、との想いが込められている。		
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	事業者の理念はホームの目に付きやすいところに貼り出している。理念のほかに、五つの心得「素直な心」「謙虚な心」「反省の心」「奉仕の心」「感謝の心」など、利用者との生活の中で実践に向け取り組んでいる。	○	職員は日常的に理念を共有し、自然体で実施している。更に日々利用者の生活支援の中で「理念」・「五つの心得」の取り組み方や実践について、振り返る機会を作られることを期待します。
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	自治会に加入しており、一般の家庭と同じように町内の掃除・回覧板・冠婚葬祭・お祭りなど町内行事に参加している。事業所開設時、施設長は町内の班長さんと一緒に転入の挨拶回りをした。一般の家庭と同じ意識で地域に溶け込もうと努めている。		
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	評価の意義については管理者・職員は理解してる。自己評価について日頃の業務から判断して施設長がまとめた。評価結果については、職員の意識向上の機会と捉え、問題の改善に取り組んで行きたいとしている。	○	自己評価・外部評価の意義について理解している。管理者・職員は評価結果についても前向きに捉え、改善項目を積極的に協議し、サービスのマンネリ化を防ぐためにも、職員と改善目標を定めサービスの質向上と、理念実践の具現化を期待します。

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、町内会長・町内民生委員・佐野市包括支援センター・利用者・家族・管理者が出席して、2ヶ月に一度開催されている。事業所の活動内容についての報告や、地域との災害時協力など、地域交流と連携について話し合われている。	○	運営推進会議の意見や課題について、運営推進会議メンバーの協力を引出し、さらに外部評価結果を基に改善計画目標を設定し、モニター役をお願いするなどして、課題解決や、改善目標を達成されることを期待します。
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	包括支援センター・町内会長・町内民生委員など運営推進会議に出席することから、利用者・家族や、事業所の運営について情報を共有している。更に報告・連絡・相談についても積極的にアプローチして、市町村との連携を強化していきたいとしている。	○	地域密着型介護事業所として市町村と協働関係を築くためにも事業所の情報を積極的に発信し、市町村担当者の実践現場への理解を深めてもらう機会作りの推進を期待します。
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	家族への連絡や相談は常に大切に扱っている。料金支払いなど、月に1度は家族の訪問があり、利用者の暮らし振りや、健康状態・現金出納帳の明細など含め報告している。緊急を要する場合は電話連絡などで報告し、家族からの意見・要望は業務日報に詳細に記録し職員間で共有している。職員の異動については家族と面談の時説明し紹介している。		
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	家族が訪問された時に出来る限り、意見や相談時間を多く取り家族から話を聴くようにしている。家族からの苦情や要望はタイムリーに解決するための仕組みを作り、全職員で情報を共有している。苦情に関する受付窓口はホーム内に設置してある。		
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	職員の退職や異動による影響はないように、居室担当と服薬管理担当など、健康に関するケア担当者を配置している。利用者の暮らし振りを連絡帳(業務日誌)や朝のミニミーティングで情報を共有している。利用者は地域に住みなれた家族意識で、事業所の新人職員にも親しみを抱いてくれる。		


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. 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	事業所内で消防署による救急救命の講習会を開催したり、常にOJT教育を心がけている。佐野市で行われる介護福祉に関する研修にも参加申請をしたり、公務で認知症介護実践研修に参加した。職員の習熟度に応じて資格取得を支援するなど職員のスキルアップを心がけている。職員の定着についての悩みなどもある。	○	職員の研修実施機会の情報を多方面から得られ、年間のスケジュールのなかで、職員研修の参加機会を検討され、スキルアップの仕組みの充実を図られる事を期待します。
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	グループホーム協会に加入している。また近くのグループホームとも交流があり、些細な事でも相談できる関係である。利用者や職員と合同で花見など行った事もある。今後、更に他の事業所とも交流の機会を作り、職員のモチベーション向上と、サービスの質向上に取り組みたいとしている。		
Ⅱ.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、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、場の雰囲気に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	馴染みの関係を築くために、事業所の多機能性を積極的に活用している。併設するデイサービス機能を活用したり、ショートステイ(短期利用共同生活介護)や、見学・訪問など、家族の意向や本人の思いなど、状況を見極めながら、徐々に馴染みの関係を作っている。利用者の居室もそれぞれ家族と利用者で相談しながら、納得し安心した暮らしになるように工夫している。		
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	理念のキーワードに沿い「やさしく・ゆっくり・よ添って」普通の家庭の延長線上で、利用者のペースを大切に生活する事を心がけている。職員は料理の味付けや食材の仕込みなどにも、利用者から学ぶものがあると言う。また理念のきっかけとなった利用者からの教訓など、伴に生活を築いて行こうとする姿勢が窺える。		

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)
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					
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	家族とはフランクな関係で連絡や相談などができている。業務日誌には利用者・家族の時々の状況や思い・希望を記録し、職員のミニミーティングなどで確認している。言葉かけや行動からも利用者の思いが読み取れるなど、常に本人本位のサービスを心がけている。		
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	毎朝のミニミーティングで看護師職員のアドバイスや指導・連絡などを職員が共有している。毎月一度介護計画についてカンファレンスを行い、利用者の状態に応じて家族と相談の結果、協力医・かかりつけ医からアドバイスなど頂き、介護計画を作成している。		
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	毎朝のミニミーティングで看護師職員のアドバイスや指導・連絡などの情報を職員が共有している。利用者それぞれの生活の中で、健康状態をはじめとして、暮らしの中での変化の兆しを察知し、行動や介助・介護など日々の過ごし方を含めて、職員は情報を共有して、介護計画に反映させている。		
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	短期利用共同生活介護の指定を受け、馴染みながらのサービスや、緊急の利用希望者への対応など其の時々々の要望に応じて多機能性を活かしている。買物や散歩、かかりつけ医への支援なども職員の機動力をフルに活かし柔軟なサービスを提供している。併設するデイサービス施設の機能や協力も活かしている。		

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)
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	利用者の、かかりつけ医・専門医への受診は家族の都合に合わせて柔軟に支援している。職員が同伴した時は受診結果を家族に報告している。バイタルチェックやADL・業務日誌を基にかかりつけ医・協力医療機関と情報を共有しながら利用者本位に柔軟に支援をしている。		
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	事業所は家族・協力医・全職員で連携しながらホームでの看取りをした事がある。事業所としてはこれからも様々な課題はあると思うが、基本的には家族・利用者の要望・希望があればホームで、利用者の終末期を支えていきたいと考えている。	○	利用者のホームでの生活が長期化するに従い、看取りについて利用者・家族の希望・要望も生じる事が予想されます。家族・利用者の安心と対策案などにも関わりがあるために、事業所として「出来ること・出来ないこと」を明確にして明文化される事を期待します。合わせて早い段階から家族利用者と話し合われる事を期待します。
IV. 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	個人情報記録は事務所に適切に保管されている。居室は利用者の様子が何気なく察知できるように、プライバシーに配慮し安全確認ができるように工夫している。声かけや排泄の失敗などにも利用者の気持ちを配慮して、言葉かけや対処に工夫をしたり、利用者のプライバシーに気配りをしている様子が随所に見受けられる。		
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	事業所の全体的な流れはあるが、利用者の起床から就寝まで、一日の流れを本人本位で過ごす生活を大切にしている。食事のペース・散歩・入浴の支援など、職員は見守り「待つ」姿勢で利用者に合わせて、希望・要望を察して、ゆっくり支援している。		

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)
(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	管理栄養士の協力を得て、食材は職員が買物し調理している。食事前に軽く、口腔運動・身体動作を取り入れ、食欲や消化を助け美味しく食事が出来るように工夫をしている。利用者はマイペースでゆっくり食事を楽しみ、職員も利用者と同じテーブルにつき同じものを談笑しながら食べていた。		
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1日おきの入浴が多いが利用者の状態(汗をかいたとき・外出で汚れた時・排便等の失敗の時)状況に合わせて支援している。音楽を流したり、ゆず湯にしたり、心身ともに心地よく入浴してもらうための工夫をしている。		
(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	一日の役割・当番が設定され、食後の後片付けや、食器洗い・食器拭きなど自然に利用者の生活歴に沿って、出来る力を引出し、生活に張りを持つように支援している。居室には利用者の洗濯物が干せるように工夫され、自らの生活を管理できるように支援している。また部屋の乾燥を適度に防ぐ役割と効果がある。		
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	利用者の希望に合わせて外出をしたり、買物などに利用者を誘ったり、機会ある毎に状況に合わせて支援している。歩行困難な方にも、屋外で心地良い外気に当たるように、南向きの広いポーチで”日向ぼっこ”したり、車椅子介助をして散歩や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	基本的に居室・玄関の鍵は施錠しない。居室の鍵は利用者が中から施錠してしまう事もある。玄関の鍵について夜間以外は施錠しない。徘徊の利用者の見守りについても、リビングからの見通しにより、職員が気配りしながら外出の支援につなげるなど利用者の生活をやさしく見守っている。		

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	避難訓練を2ヶ月に1度行っている。利用者一人ひとりに防空頭巾や非常食などセットにしたリュックサックを用意している。前回の避難訓練では全員避難するのに所要時間9分45秒かかった。地域住民の理解と協力を得るために、運営推進会議の議題として取上げている。	○	地域住民の理解を得るために、救急救命の講習会への参加を促したり、運営推進会議へ地域住民の参加を促したり、事業所の見学会などを開催するなど、事業所から情報を積極的に発信して、地域との協力関係の発端となる取り組みから始められ、災害時などの協力関係を構築されることを期待します。
(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	利用者個々の健康状態に合わせ、管理栄養士・看護師の指導の下に栄養バランス・水分補給などを記録している。職員は利用者個々の食事摂取量を見守りながら、体調や好みに合わせ、おやつや飲み物などで補給支援している。		
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	玄関を入ったフロアは南北に広く、通気性に優れ、高い天井の明り取りからは、柔らかな陽射しが緩やかな時の流れを感じさせる。対面式キッチン・リビング・和室が連なり利用者・職員は一体となり、普通に家庭の延長そのままの居心地良い生活を楽しめるように設計・工夫されている。リビングの壁には季節感溢れる利用者の作品が貼られたり、明るく談笑している様子は、利用者の安堵と居心地のよさを感じさせる光景である。		
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	利用者はそれぞれ使い慣れた調度品などを持ち込み、居心地良い居室にしている。和室・洋室あり、居室を担当する職員は利用者それぞれの生活歴・好み・習慣・健康状態などに沿い利用者の居心地に気配りしている。居室には洗濯物を干せるようにしてあり、プライバシーを守り、持てる力を引出すと同時に、部屋の乾燥を防ぐなどの健康にも配慮した居室作りになっている。		

※  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。