

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	1290200037
法人名	株式会社ヘルシーサービス
事業所名	グループホームガーデンコート千葉さつきが丘
訪問調査日	平成 19 年 9 月 26 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 5 日
評価機関名	株式会社アミュレット

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年9月27日～平成19年10月5日

【評価実施概要】

事業所番号	1290200037		
法人名	株式会社ヘルシーサービス		
事業所名	グループホームガーデンコート千葉さつきが丘		
所在地 (電話番号)	千葉県千葉市花見川区畑町73 (電話) 043-216-6681		
評価機関名	株式会社アミュレット		
所在地	東京都中央区銀座5-6-12みゆきビルbizcube7階		
訪問調査日	平成19年9月26日	評価確定日	平成19年10月5日

【情報提供票より】(19年9月4日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 4 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 5.6 人	

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	鉄骨造り	
	2階建ての	階 ~ 全階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	63,000 円	その他の経費(月額)	55,000 円	
敷金	有() 円	無		
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() 無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	400 円
	夕食	450 円	おやつ	90 円
	または1日当たり (1,290円)			

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	12 名	男性	5 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	65 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	まくはり南クリニック
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「自分の親を入居させたいようなホームにしよう」をサービススローガンとして掲げ、全職員で一丸となり取り組まれている。開設から一年が経過する中で、地域との交流も徐々に根付き始め、近隣の保育園・小学校の運動会への参加などを通じ、利用者の生活の幅も広がっている。ホームでのサービス提供についても、ケアマネジャーが中心となり利用者一人ひとりのニーズを収集した上でケアプランを作成し、プランに沿ったケアが展開されている。また、利用者の目線に合わせた居室前の表札の設置などきめ細やかな配慮も感じられた。職員一人ひとりもケアに対するモチベーションが高く、チームケアが徹底されている。今後においては、より地域に根ざした取り組みも予定されており、さらなるサービスの充実が期待できる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 今年度が開設後初めての外部評価受審である。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の取り組みについては、現場職員の意見も取り入れ、評価を実施する意義を理解した上で取り組まれた。今後においては評価結果を活かし、改善点については前向きに取り組んで行くという姿勢が伺えた。
	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、今年度4月に開催し利用者状況の報告のほか、行事の写真等を構成メンバーの方に見て頂き、ホームの理解を深めることに取り組まれた。今後においては2カ月に1度のペースで開催できるよう構成メンバーとの連絡・調整を図っている。
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) ご家族の方から意見や不満、苦情が発生した場合には、所定の用紙に内容を記入し、その後のサービスに反映するという手順が確立している。重要事項説明書においても相談窓口が明記されており、契約時にご家族へ説明されている。
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) 地域との連携については、地域で開催された盆踊りへの参加や近隣の保育園、小学校の運動会への参加、ホーム内で開催した納涼会に声をかけるなど、地域との交流に力を入れ、利用者の生活の幅を広げている。

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)
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	「自分の親を入居させたいようなホームにしよう」をサービススローガンとして掲げ、家庭的な環境のもと、住み慣れた地域においてその人らしく生活ができるよう支援が図られている。ホーム独自のスローガンを掲げ職員が一丸となり取り組まれている。		
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	サービススローガンの共有については、日々の申し送りや職員会議の場で確認するほか、ホーム内にも掲示し職員はもちろんのこと、ご家族に対しても周知が図られている。ホームのスローガンは職員間で共有されており、日々実践に向け取り組まれていると評価できる。		
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	地域との交流については、地域で開催された盆踊りへの参加や近隣の保育園、小学校の運動会への参加、ホーム内で開催した納涼会に声をかけるなど、地域との交流に力を入れ、利用者の生活の幅を広げている。		
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	今年度が初めての外部評価であり、自己評価の実施については、現場職員の意見も取り入れ評価を実施する意義を理解した上で取り組まれた。今後においては評価結果を活かし、改善点については前向きに取り組んで行くという姿勢が伺えた。		
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、今年度4月に開催し利用者状況の報告のほか、行事の写真を構成メンバーの方に見て頂き、ホームの理解を深めることに取り組まれた。今後においては2カ月に1度のペースで開催できるよう、構成メンバーと連絡・調整を図っている。	○	今後においては、定期的な実施に向け、年間計画表を策定するなどの工夫を図り、運営推進会議が定期的開催できるよう取り組まれることに期待したい。

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	市との連携については、区役所に定期的に会報誌である「ガーデンコート通信」を届けるなど、運営推進会議以外の場においてもコミュニケーションが図られている。また、介護保険相談員の受け入れも決定しており、今後サービスの質がより向上していくことが期待される。		
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	家族への連絡については、毎月「ガーデンコート通信」を送付し、利用者の様子をお伝えしている。また、提携先病院による往診の結果やお小遣いの出金状況についても郵送し、利用者の状況を定期的に報告する体制が整っている。		
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	ご家族から意見や不満、苦情が発生した場合には、所定の用紙に内容を記入し、その後のサービスに反映するという手順が確立している。重要事項説明書においても相談窓口が明記されており、契約時にご家族へ説明されている。	○	重要事項説明書に外部苦情相談窓口が明記されているが、相談窓口としてホームの連絡先が明記されていることから、早急に修正されることが望まれる。
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	離職を最小限に抑える努力として、定期的に個人面談を実施するほか、職員同士のコミュニケーションを密に図っている。こうした結果から開設以来離職者がほとんどいない状況である。よって、利用者もなじみの関係の職員から日々ケアを受けることが可能である。		
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	職員の質の向上を図るために、年間研修計画を立てホーム内研修の充実を図っている。主な研修として、「応急手当の基本」、「薬について」、「高齢者にみられる病気」など日々のケアには欠かせない内容が取り上げられている。外部の研修についても参加を促し積極的に参加できるよう取り組まれている。		
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	同業者との交流については、市内で開催されるグループホーム連絡協議会への参加を通じ、情報交換を図っている。勉強会の実施や相互訪問については未着手ではあるが情報交換を通じ、サービスの質の向上につなげている。		

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)
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	利用者が安心してサービスを利用できるように、入居までに利用者の方に数回訪問して頂いたり、体験入居を実施するなど状況に応じた対応を図り、スムーズな入居につなげている。また、初回面談の場で利用者のニーズを詳細に聞き取り、ニーズに応じた対応を図ることで徐々に馴染んでいけるよう取組まれている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	グループホームケアを十分に活かし、利用者を中心としたケアが展開されている。ホームでは特に利用者ができることは極力やって頂いており、職員と利用者が共に支えあう関係が構築されている。		
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	利用者一人ひとりの思いや意向を把握するために、日々の申し送りや情報共有のほか、職員一人ひとりがハンド手帳を持ち、気付いたことをメモに残すなどの工夫を図っている。また、ケアマネジャーも定期的にモニタリングを実施し、全職員が日々の生活の中で利用者の意向の把握に取り組まれている。		
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	介護計画の作成については、本人、ご家族の希望、職員の意見を取り入れ、本人本位の計画になるよう作成されている。また、ケアカンファレンスについても6か月ごとの実施を基本としているが、状態に変化が生じた際には必要に応じて実施し、現状に即した計画となるよう取組まれている。		
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	介護計画の見直しについては、長期・短期の目標に対する評価を実施し期間に応じた見直しが行われている。介護支援経過についても全職員が記入し、目標における達成状況が記録されている。計画の見直し時にはアセスメントも見直されており、現状に即した計画が作成されている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	事業所の多機能性を活かした支援については、現在、空きスペースを利用しどこまで自主事業ができるか検討中である。ニーズに柔軟に対応していくという前向きな姿勢であることから、今後の取り組みに期待したい。	○	多機能性を活かした支援について事業所で方向性をまとめ今後活動が充実していくことに期待したい。
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	かかりつけ医の受診については、ホームの主治医とは別にこれまでのかかりつけ医の受診も可能である。本人及びご家族の希望を尊重し適切な医療が受けられるよう支援されている。		
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	重度化や終末期に向けた方針については、主治医と密に連携を図り取り組まれている。ホーム側ではターミナルケアを視野に入れて取り組まれており、職員に対しても終身ケアであることを周知している。本人やご家族の意思を尊重した上で個別の状況に応じ対応されている。		
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	個人情報の適切な管理を図るために、個人情報保護方針を定め、全職員から誓約書を取り交わしている。また、個人記録等の管理についても鍵のかかる書庫に保管するなど、ホーム全体で高い意識を持ち取り組まれている。		
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	ホームでの生活は、利用者の意思を尊重し決して無理強いせず、利用者のペースに合わせた生活を送られている。職員間においても、スローガンに立ち戻り「自分の親を入居させたいようなホーム」を意識し利用者中心の生活となるよう取り組まれている。		

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)
(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	食事が楽しみなものになるように、行事食や外食も定期的に行い、食事が楽しみなものになるよう取り組まれている。また、片付けや食器洗いなど利用者の意思を尊重した上で職員と共同で実施し一人ひとりの力を活かした支援が展開されている。		
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	入浴が楽しみなものになるように、各ユニットに設置してある浴室のみでなくデイサービス用の浴室も利用するなど状況に応じた対応を図っている。入浴のスケジュールを定めてはいるが、入浴回数や時間帯については職員側の都合を優先せず、利用はの要望に応えている。		
(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	楽しみ事や気晴らしの支援を図るために、過去の生活歴を活かし、大工仕事が好きな方へは電球交換を手伝って頂いたり、完成した編み物を皆に披露したりと生活歴を活かした取り組みを充実させることで楽しみ事や気晴らしの支援につなげている。		
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	日常的に利用者の希望を確認し、戸外へ散歩に出かけている。散歩のほかにも、ドライブに出かけることも多く、ホーム内でのみの取り組みではなく、外での活動も充実されている。		
(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	ホールのドアのみオートロックとなっているが、利用者が外へ行きたいときには職員と一緒に外へ出ることが可能である。ホーム側でも鍵をかけることの弊害を全職員に周知しており、一人ひとりが認識して取り組まれていると評価できる。		
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	突発的な災害に備え、初期消火訓練の実施や災害時の備蓄品の準備を進めるなどの対策が講じられている。また、職員間においても、避難経路や避難場所を認識しており災害時における行動の理解が深まっている。	○	今後においては、地域とも連携を図り、合同での避難訓練の実施等を通じ日頃より地域から協力が得られるような体制がより充実されることに期待したい。

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	栄養バランスについては、メニューを決める時からバランスを考え、全利用者の食事量をチェックし所定用紙に記録されている。水分量についても、一人ひとりカップの大きさが異なるためカップ数をカウントし記録に残すことで、利用者の状況を把握している。		
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	利用者が多くの時間を過ごすリビングにおいては、季節に応じた装飾や行事の写真を掲示し季節感を採り入れるほか、利用者の要望でこたつを設置するなど、利用者の声も取り入れながら、居心地良く生活できる空間となるよう工夫されている。また、洗剤など誤飲の可能性のあるものを高い位置に配置するなど安全面も考慮されている。		
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	居室においては、愛用品の持ち込みを可能にするほか、ベッドが合わない方は、畳の上にふとんを敷き休まれる方など、個別の状況に応じた対応が図られている。また、居室の表札も利用者の目の高さに合わせて、顔写真入りの表札にし混乱が生じないようにするなど、特性に応じた工夫も図られている。		