

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	1290900057
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西船橋
訪問調査日	平成 19 年 9 月 19 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 30 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20日～平成19年9月30日

【評価実施概要】

事業所番号	1290900057
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西船橋
所在地 (電話番号)	千葉県船橋市西船2-34-20 (電話) 047-410-0100

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19日	評価確定日	平成19年9月26日

【情報提供票より】(19年9月1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	20 人	常勤	2 人, 非常勤 18 人, 常勤換算 12.2 人

(2) 建物概要

建物形態	併設型	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)	68,000 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	17 名	男性	10 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.8 歳	最低	59 歳	最高	100 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】

利用者が気持ちよく安全に且つ安心して生活できるように、サービススローガンを掲げ職員同士スローガンを共有し日々取り組まれている。日々のケアにおいてもケアマネジャーを中心に利用者一人ひとりの思いや意向を把握し、利用者本位のケアプランを作成しプランに沿ったケアが日々展開されている。こうした日常のケアをより充実させていくために、職員の質の向上にも力を入れ、年間研修計画のもと計画に沿った研修が事業所内において充実されている。また、地域密着型のサービスを図る為に「介護相談受付案内」のポスターを正面玄関に掲示し地域住民からの相談を受け付けるなど、地域に根ざしたサービスも充実しつつある。サービススローガン実現に向け、全職員が一丸となり取り組まれている。

【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、常勤職員間で合議において実施された。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いくという姿勢が伺えた。
重点項目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)	運営推進会議では、利用者の総体的な現状の報告のほか、構成員の方から意見や要望を聞き取り、提案頂いた件については、サービス向上に活かせるよう取り組まれている。
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)	ご家族の方が意見や要望、苦情を表せる機会としては、ホーム内に苦情対応案内を掲示し、管理者、ケアマネジャーが対応を図り円滑に解決できるよう取り組まれている。外部の相談窓口についても契約時に説明されている。
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、日々の散歩を通じ顔見知りの関係になるなど、徐々に交流が深まりつつある。今後においては、近隣幼稚園の行事の参加などを予定しており、地域との連携がより深まっていくことが期待できる。

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	当ホームでは、「安全・安心分かり易いサービス」・「おもてなしの気持ち」・「安心して安定して働ける環境」をサービススローガンとして掲げている。また、安らぎをホーム内だけにとどまらず、周辺地域との係り合いにも見いだせるケアの実現に向け、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	スローガンの共有については、日々の申し送り、職員会議の場で再確認を行い共有化を図っている。また、新人スタッフへも日々の業務の中で常勤者が伝え、全職員が共有できるよう取り組まれている。		
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	地域とのつきあいについては、日々の散歩を通じ顔見知り関係になるなど、徐々に交流が深まりつつある。今後においては、近隣幼稚園の行事の参加などを予定しており、地域との交流がより進展していくことと考える。	○	地域との交流の実現に向け、ホーム内において様々な取り組みが模索中である。幼稚園などの連携が深まることでより地域との交流が充実していくことに期待したい。
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、自己評価については、常勤職員間で合議において実施した。今後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いくという姿勢がうかがえた。		
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	運営推進会議では、利用者の総体的な現状の報告のほか、構成委員の方から意見や要望を聞き取り、提案頂いた件については、サービスの向上に活かせるよう取り組まれている。	○	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な実施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、コンプライアンス関係について市の担当者と相談するなど、連携を図った取り組みが実施されている。また、地域包括支援センター、地区在宅介護支援センターへも働きかけを行い、連携強化に向け取り組まれている。		
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	ご家族への報告については、毎月、季節の案内文のほか、提携先病院による住診の結果やお小遣いの出金状況等を郵送している。また、健康状態等については必要に応じてケアマネジャーが電話で連絡するなど、状況に応じた報告体制が築かれている。	○	今後においては、「施設通信」の発行を検討していることから、「施設通信」においてよりご家族へ詳細な報告が実現されることに期待したい。
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	ご家族の方が意見や苦情を表せる機会としては、ホーム内に苦情対応案内を掲示し、管理者、ケアマネジャーが対応を図り円滑に解決できるよう取り組まれている。外部の相談窓口についても契約時に説明されている。	○	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、相談先が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、定期的な個人面談の実施のほか、職員の表情等を見て管理者が適宜声かけするなど、職員の悩みが早期に解決できるよう、さまざまな方法を用い取り組まれている。		
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。ホーム内研修ではマナー研修や身体介護技術、防火訓練などが実施されている。また、外部の研修についても研修案内を掲示し、職員へ参加を促している。		
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、地区で開催されるグループホーム連絡協議会やケアマネジャーが集う交流会に参加をし、情報交換に努め、サービスの質の向上へつなげている。		

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	サービス開始時の対応としては、ケアマネジャーが家族と連携を図り、徐々に馴染んでいけるよう支援されている。また、職員間で過干渉にならないよう、本人の状態を見極め、職員間で情報の共有を図り、徐々に馴染んでいけるよう取り組まれている。		
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、職員と共に洗濯、調理、掃除等を行い、職員と利用者が楽しく、笑顔で生活することで互いに支えあう関係を構築している。		
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、申し送り時にケアマネジャーが職員から利用者の状況を聞き取り、その結果を踏まえ利用者へヒアリングを実施している。困難な場合はご家族からも情報を収集することで思いや意向の把握に努めている。		
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、利用者本位のものになるよう、利用者本人やご家族、ケアマネジャー、職員、主治医の意見等を幅広く収集し長期・短期の目標が掲げられている。経過の推移についても、「介護支援経過表」に記録し、経過が一目でわかるよう取り組まれている。		
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。見直しの際にも、ケアマネジャーが再度モニタリングを実施するほか、職員からも追加事項をあげてもらい、現状に即した計画に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)
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	ホームの多機能性を活かした支援については、「介護相談受付案内」のポスターを正面玄関に掲示し、地域の方からの介護相談を電話で受け付けている。相談が生じた際は、管理者、ケアマネジャーが対応を図っており多機能性を活かした支援が展開され始めている。		
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	医療機関との連携については、提携先病院と密に連携を図り、定期往診のほか、緊急時の対応についても対策が講じられている。また、これまでかかりつけとなっていた病院への受診も可能であり、本人及び家族の希望に沿った対応が図られている。		
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、利用者一人ひとりの方針を定め、ケアマネジャーと家族とでカンファレンスを開き個別に応じた対応策を決定している。		
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	利用者一人ひとりのペースを大切にするために、「待つことのできるケア」を念頭に置き取り組まれている。利用前の生活が持続できるよう、職員間で共通認識を持ち、その人らしい暮らしが提供でき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、プランターで野菜を育て収穫するといった取り組みのほか、行事食の開催など工夫を凝らした取り組みが実践されている。今後の計画としては近隣の公園へお弁当を持って出かける予定もあり活動がさらに充実することが期待できる。		
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な工夫として、併設の小規模多機能事業所の浴室を利用して銭湯気分を漂わせたり、利用者の入りたい時間帯での入浴を可能とするなど様々な工夫が図られている。入浴日は特に定めず利用者の希望を尊重し取り組まれている。		
(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としては、近所への散歩やホームに設置してあるウッドデッキを利用して外気欲を楽しむなどの支援が図られている。また、過去の生活歴を活かし、大人用の塗り絵を使用するなど、個別の状況に応じて対応されている。		
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	日常的な外出の支援としては、日々の散歩を通じ戸外に出かけられるよう支援している。また、外出状況のチェックを行い、利用者に偏りが生じないよう支援されている。		
(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	正面玄関前の通りが車の往来が激しいことから、玄関を施錠してしまうことはあるが、ホーム側でも鍵をかけることの弊害を全スタッフに周知しており、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。今後においては地域とも連携を図り総合的な訓練の実施を検討している。	○	地域との連携については、ホーム側として今後の検討課題として取り上げていることから、地域の協力のもとでの災害対策が充実していくことが期待される。

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	水分量が一日を通じて確保できるよう、摂取量についてはカップ数でカウントし、個人別の記録に残し職員間で情報の共有を図っている。食事量についても記録に残し必要な食事が摂取できているか日々確認されている。		
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	利用者の方が集うリビングルームには、利用者が作成した塗り絵の展示や、行事の写真を掲示するなどの工夫を図るほか、コミュニティスペースを設けるなど、利用者の方が心地よく生活できる空間となっている。利用者と職員との会話も弾んでおり、充実した生活が送られている。		
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	居室においても居心地よく生活ができるように、愛用品の持ち込みを可能とし、これまでの生活が持続できるよう配慮されている。また、居室の表札も工夫を凝らすなど、全利用者が快適に生活できるよう取り組まれている。		