

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	1271800326
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東金
訪問調査日	平成 20 年 1 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 2 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20年1月24日～平成20年1月31日

【評価実施概要】

事業所番号	1271800326
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東金
所在地 (電話番号)	千葉県東金市堀上944 (電話) 0475-50-0777

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20年1月22日	評価確定日	平成20年2月5日

【情報提供票より】(20年1月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年2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	8 人, 非常勤 11 人, 常勤換算 5.95 人

(2) 建物概要

建物形態	単独型	改築
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)	50,000～60,000 円	その他の経費(月額)	67,200 円	
敷金	有() 円	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="radio"/> 有 (300,000 円)	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="radio"/> 有 無	
食材料費	朝食	450 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	90 円
	または1日当たり (1,640円)			

(4) 利用者の概要(1月8日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 77.6 歳	最低	66 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	わだ内科クリニック・山田歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地元の用語である「あんどんねえさ」をホームのスローガンとして掲げ、全職員で共有し利用者本位のケアが日々提供されている。「あんどんねえさ」とは、「何でもない、大丈夫だよ」という意味を持ち、利用者が住み慣れた地域で暮らし続けて行けるよう職員間で考えスローガンとして掲げている。ホーム内は活気に満ち溢れており、利用者の歌声、大正琴の音色がホーム全体に響き渡り、とても暖かいホームである。利用者と職員の関係も良好であり、一つの大きな家族が形成されている。地域との交流も根付き始めてきており、近隣の幼稚園の運動会の参加や地域の行事にも参加されている。今後も交流を深めて行く事で、利用者の生活の幅がより広がっていく事が期待できる。

【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) 前回の外部評価で指摘された事項については、ホーム内で前向きに取組み、特に地域との交流については、できる範囲から取組み交流が深まってきた。
	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) 今年度の評価を開始するにあたり、全職員の意見を取り入れ自己評価を実施したことで、新たな改善点の気づきにつながり、職員間で前向きに取組みされている。
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、2か月に一度のペースで実施されている。会議では構成メンバーの方から地域の情報を収集するほか、ホームの状況についても報告されている。収集した情報については利用者の特性に応じ、積極的に活用されている。
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) ご家族等が意見や要望を表せる機会として、毎月ご家族へはがきを郵送し意見等があれば記入して頂き返送するというシステムが構築されている。また、外部の相談窓口についても重要事項説明書に記載し契約時にご家族へ説明されている。これまでに大きな苦情は発生していない。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域との交流については、市の文化祭の参加のほか、近隣の幼稚園の運動会に参加をするなど、地域との交流が根付き始めてきている。今後においてもより地域と密着したサービスが展開できるよう、前向きに取組みされている。

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	ホーム独自のスローガンとして「あんとんねえさ」という方言を用いて掲げている。「あんとんねえさ」とは、なんともない・大丈夫だよという意味であり、職員間で考え、利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けて行けるよう独自のスローガンを掲げ取り組まれている。		
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	ホームのスローガンである「あんとんねえさ」は、方言を用いていることから、職員間にも馴染んでおり、意味を理解した上で日々取り組まれている。全職員が理念を共有し、皆が意味を理解し懸命に取り組まれている事は高く評価できる。		
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、市の文化祭の参加のほか、近隣の幼稚園の運動会に参加をするなど、地域との交流が根付き始めてきている。今後においてもより地域と密着したサービスが展開できるよう、前向きに取り組まれている。	○	市の文化祭への参加や幼稚園との交流により、地域との交流が深まってきていることから、今後においても地域との交流を持続させ、より地域と密着したサービスが展開され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	これまでの外部評価で指摘された事項については、ホーム内で前向きに取り組まれ、一つずつ改善に向け取り組まれている。今年度の評価においても全職員の意見を取り入れ自己評価を実施し、改善が必要な事項については前向きに取り組む姿勢がうかがえた。		
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	運営推進会議は、2カ月に一度のペースで実施されている。会議では構成メンバーの方から地域の情報を収集するほか、ホームの状況についても報告されている。収集した情報については利用者の特性に応じ、積極的に活用されている。		

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	市との連携については、運営推進会議以外においても、定例会の参加や運営上の相談を通じ良好な関係が築かれている。市の担当者との交流を深めることでサービスの向上につなげている。		
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	利用者の状況をご家族へお伝えする際には、毎月「ガーデンコート東金通信」を作成し、ホームの状況をお伝えしている。その他、来訪時に個別に状況をお伝えするほか緊急時においては電話にて迅速に報告されており、必要な情報が的確にご家族へ報告されている。		
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	ご家族等が意見や要望を表せる機会として、毎月ご家族へはがきを郵送し意見等があれば記入して頂き返送するというシステムが構築されている。また、外部の相談窓口についても重要事項説明書に記載し契約時にご家族へ説明されている。これまでに大きな苦情は発生していない。		
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	職員の離職を最小限に抑えるために、管理者が定期的に面談を実施し、意向や要望を確認している。また、日頃から職員同士が何でも言い合える環境が整っており職員同士のコミュニケーションを図りながらチームワークの強化に努めている。		
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、定期的に内部研修を実施している。研修内容も職員の質の向上につながる内容であり充実した研修となっている。また、外部で開催される研修にも積極的に参加を促し、内外の研修を通じ職員の質の向上に取り組まれている。		
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、グループホーム連絡会への加盟のほか、地域で開催される会議にも積極的に参加を図り、他事業所との交流に努めている。他事業所との交流により相互訪問を進めるなど、サービスの質の向上に互いに連携を図り取り組まれている。		

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)
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	利用者が納得した上でサービスが利用できるように、利用前においては、本人やご家族の希望を取り入れ体験入所の実施やご家族の宿泊等、ホームの雰囲気に徐々に馴染んで行けるよう個別の状況に応じ対応されている。利用直後においても利用者とのコミュニケーションを密に図り、不安やストレスの除去に努めている。		
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	ホーム内では、利用者と職員と一緒に漬物を漬けたり、漢字を教えて頂くなど、職員も利用者から様々な事を日常生活の中で学び合える関係が構築されている。利用者と職員の関係は良好であり、ホーム内は活気に満ちあふれている。		
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	利用者意向の収集については、ケアプラン作成前のアセスメント時に聞き取るほか、日常会話の中からも抽出し利用者の希望に沿った生活が送れるよう支援されている。訴えの少ない方に対しても本人のペースに合わせコミュニケーションを図る中で意向や要望を汲み取っている。		
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	ケアプランの作成においては、本人、ご家族の意見を取り入れるほか、月に一度職員会議を開催し職員の意見も取り入れながら一人ひとりの目標を定めている。状況によっては主治医の意見も取り入れ、短期・長期の目標を定め、目標達成に向けた支援が図られている。	○	今後においては、ケアプラン作成前におけるアセスメントをより充実させていき、本人の状態に即したプランが策定されていくことに期待したい。
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	ケアプランの見直しについては短期、長期の期間に応じた見直しが行われており、見直し際にも本人、ご家族、職員の意見を取り入れ新たなケアプランが作成されている。	○	新たに策定されるケアプランが現状に即したものとなるように、ケアプラン見直しの際に実施する「評価」においては、現行の目標がどこまで達成できたのか、より掘り下げて実施されることが望まれる。

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)
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	ホームの多機能性を活かした支援については、同法人内の営業所より訪問入浴用の浴槽を借りて入浴介助を行うなど、法人の特性を生かした支援が図られている。	○	今後においては、地域の要望等も収集し、実施可能な範囲の中で、ホームの専門性を活かした取り組み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	利用者が適切な医療を受けられるよう、各ユニット隔週で提携先病院の往診を実施している。希望によってはこれまでのかかりつけ医への受診も可能である。提携先病院とは24時間連絡が取れる体制であり、日頃から担当医とも連携を図り取り組まれている。		
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、主治医を交えご家族とも方針について納得いくまで話し合いを行い、職員間においても方針を共有し取り組まれている。		
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	利用者のプライバシーを損ねることのないように、トイレ誘導などの声かけについては他の利用者に気づかれないよう配慮するなど、不適切な対応につながらないよう取り組まれている。個人情報の取り扱いについても入社時に誓約書を交わし、個人情報保護に関する理解を深めている。		
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、起床から就寝に至るまで可能な限り利用者のペースを尊重している。スケジュールで管理するのではなく、昼夜逆転等生活のリズムを崩さない範囲の中で、希望に沿った支援が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、利用者の希望をメニューに取り入れるほか、準備から後片付けに至るまで利用者と共にやっている。その他、外食会の実施やホーム内のミニ菜園にて野菜作りや収穫、梅干作りなど様々な取り組みを行う中で食事の楽しみにつなげている。		
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	入浴については、週に2回各ユニットで入浴日を設け実施されている。入浴時間帯については、本人の希望を尊重し夜間、早朝の入浴も可能である。入浴日以外の希望にも柔軟に対応し、利用者の希望に沿った支援が図られている。		
(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	ホームでの生活に張り合いや喜びが感じられるよう、利用者一人ひとりの生活歴を尊重し、大正琴の演奏や貼り絵や習字、英語の練習、歌の披露など利用者が楽しみにしている事を取り組んでもらえるよう努めている。また、月に一度全員での外食会の実施やドライブを通じ気晴らしの支援も図られている。		
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	戸外での活動については、ドライブや散歩などを実施するほか、希望が出た場合には都度対応を図り、ホーム内のみならず日常的に外出できるよう支援されている。今後は一泊旅行も予定するなどさらなる充実が期待できる。		
(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	正面玄関はオートロックとなっているが、日中は解放されており、職員間において玄関や居室に鍵をかけることの弊害を理解して取り組まれている。		
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	突発的な災害に備え、年に2回定期的に防災訓練を実施するほか、避難場所についても職員間に周知されている。また、緊急連絡網やマニュアルも整備されており、昼夜を問わず利用者が安全に避難できるよう取り組まれている。	○	今後においては、避難訓練の実施時に地域の方にも参加を促すなど、地域の方の協力も得られ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)
(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	一日を通じて必要な栄養が確保できるように、食事量については日々記録に残し、必要に応じて刻み食や離乳食、栄養補助ドリンクにて対応するなど個別の状況に応じ対応している。水分量についても利用者のカップに入る分量を表にしておき、1日の摂取目安量を設け、必要な量が摂取できるよう取り組まれている。		
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	共用のスペースは季節ごとに装飾を変え、利用者が共同で作成した貼り絵を掲示するなど、暖かみが感じられる雰囲気である。また、共用部分に使用しているカーテンの模様も綺麗に刺繍されており、暖かみを感じる共用空間である。リビングや廊下においては、転倒の危険になるものを放置することなく安全に快適に生活できるよう配慮されている。		
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	居室内には、これまで使い慣れた愛用品の持ち込みを可能とするほか、利用者が作った作品を掲示するなど、居心地良く過ごせるよう工夫が図られている。居室内の配置は利用者の意向を重視し、利用者が快適に生活できるよう取り組まれている。		