

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	1271202002
法人名	生活介護サービス株式会社
事業所名	グループホームさざんか
訪問調査日	平成 20 年 3 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 31 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3月17日～平成20年3月31日

【評価実施概要】

事業所番号	1271202002
法人名	生活介護サービス株式会社
事業所名	グループホームさざんか
所在地 (電話番号)	千葉県松戸市幸田2-140 (電話) 047-374-5315

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3月12日	評価確定日	平成20年3月31日

【情報提供票より】(20年2月27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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	13 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 17.2 人

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	軽量鉄骨 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	75,000 円	
敷金	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	
食材料費	朝食	525 円	昼食	525 円
	夕食	525 円	おやつ	0 円
	または1日当たり (円)			

(4) 利用者の概要(2月27日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.8 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団 実幸会 いらはら診療所
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「介護の中に生活の視点を入れること」を企業理念として掲げ、その理念の具現化に向けホーム独自に「自分らしさを大切にする暮らし」と掲げ、理念の達成に向け取り組まれている。日々のケアでは、高齢者は人生の大先輩であるという事を職員一人ひとりが認識し、日常生活の中で一人ひとり役割のある生活をして頂く事を柱に、その人らしく生活していけるよう利用者の意思を尊重したケアが提供されている。地域との関係についても夏祭りの参加や小学校の運動会への参加等を通じて地域の方々との交流を図るほか、ホーム内で開催される行事にも地域住民や子どもたちをお誘いするなど、良好な関係を構築し、地域に根差したサービスが提供されている。

【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)
	昨年度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み、確実に改善されている。
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)
	今年度の評価を実施するにあたっては、管理者が中心となり自己評価を実施し、自己評価後においては全職員に内容を回覧し、改善箇所については前向きに取り組む姿勢が伺えた。
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カ月に一度のペースで定期的開催されている。会議では構成メンバーの方々にホームの近況報告や活動報告を行うほか、地域情報をメンバーの方から収集し利用者の特性に応じ活用するなど、会議で収集した情報をサービス向上に活かしている。
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等が表せるように、ホーム正面玄関に投書箱を設置し、苦情、要望、改善、提案等が投書できるよう取り組まれている。その他、独自に家族アンケートを実施し、ご家族の意見を積極的に収集しサービスの質の向上につながるよう取り組まれている。
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)
	地域とのつきあいについては、夏祭りの参加や小学校の運動会への参加等を通じて地域の方との交流に努めている。また、ホーム内で開催される行事にも地域住民や子どもたちをお誘いするなど、地域との関係は良好であり、地域に根差したサービスが提供されている。

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	「介護の中に生活の視点を入れること」を企業理念として掲げ、その理念の具現化に向けホーム独自に「自分らしさを大切にする暮らし」と掲げ、理念の達成に向け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	理念の共有化を図るために、ホーム玄関先に理念を掲示するほか、職員会議の中で理念に振り返る機会を設けるなど、共有化に向け取り組まれている。また、高齢者は人生の大先輩であるという事を職員一人ひとりが認識し、ホームで掲げた理念の達成に向け取り組まれている。		
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、夏祭りの参加や小学校の運動会への参加等を通じ地域の方との交流に努めている。また、ホーム内で開催される行事にも地域住民や子どもたちもお誘いし、地域住民と良好な関係を築き、地域に根差したサービスが提供されている。		
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	昨年度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み、確実に改善されている。また、今年度の評価を実施するにあたっては、管理者が中心となり自己評価を実施し、自己評価後においては全職員に内容を回覧し、改善箇所については前向きに取り組む姿勢が伺えた。		
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2カ月に一度のペースで定期的開催されている。会議では構成メンバーの方々にホームの近況報告や活動報告を行うほか、地域情報をメンバーの方から収集し利用者の特性に応じ活用するなど、会議で収集した情報をサービス向上に活かしている。		

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)
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、市の担当者と直接的なかかわりは少ないが、行事に介護相談員の方をお招きするほか、地域包括支援センターの方と連携を図り、サービスの質の向上に努めている。		
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	ホームでの利用者の生活状況や健康状態については「1ヶ月の生活の様子」を記入し毎月ご家族へ郵送されている。また、ご家族にアルバムを配布しホームから写真を郵送した際、アルバムに保管して頂けるよう、工夫を凝らしている。利用者のお小遣いはホームで管理し、出納帳をつけご家族に出金状況を報告している。		
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	ご家族等が意見や要望等が表せるように、ホーム正面玄関に投書箱を設置し、苦情、要望、改善、提案等が投書できるよう取り組まれている。その他、独自に家族アンケートを実施し、ご家族の意見を積極的に収集しサービスの質の向上につながるよう取り組まれている。	○	今後においては外部の苦情相談窓口を定め、重要事項説明書への明記のほか、ホーム内にも掲示しご家族等へ周知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	職員の離職を必要最小限に抑えられるよう、毎月のミーティングの後に職員間でのコミュニケーションを深めるほか、報告、連絡、相談体制を強化し、職員の不満や悩みについても早期に解決できるよう取り組まれている。		
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	職員の質の向上に向け、社内研修として感染症予防や虐待予防、介護の基本などの研修のほか、外部で開催される研修についても研修案内をホーム内に掲示し、参加を希望する場合は勤務を調整して参加できるよう支援されている。	○	現在、社内研修の充実に向け準備を進めている。内部での研修体制が確立し、より充実した研修が開催されることに期待したい。
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、管理者研修で知り合った施設との交流を図るほか、グループホーム連絡協議会に加入し、同業者間との交流が図れ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)
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	利用者が安心して、納得した上で入居できるように、入居前には利用者本人にも見学にお越し頂き、ホームの雰囲気慣れて頂いている。また、居室も本人に見て頂き、持ち込み品や家具の配置は自由であることをお伝えし、入居後も安心して生活できる旨を伝えることで不安の軽減につなげている。		
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	ホームでは「利用者は人生の大先輩である」という事を常に意識し支援されている。日々のケアでは利用者の持っている力を発揮してもらい、職員と利用者が協働しながら日々過ごされている。職員と利用者の関係は良好であり、互いに支え合いながら日々生活されている。		
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	利用者の思いや意向を把握するために、日常会話からの聞き取りのほか、生活全体に視野を入れ希望や意向の表出が困難な方には、動作や目の動きで察知し、希望や意向に沿った支援が図れるよう日々取り組まれている。		
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	介護計画作成にあたっては、アセスメントで得た情報をもとに担当者会議の場で検討され、一人ひとりの特性に応じ、短期・長期の目標が設定される。介護計画は職員の意見のみならず、ご家族の要望ほか、担当医や薬剤師等の専門家の意見も取り入れ作成されている。		
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	介護計画の見直しは状況に合わせてモニタリングを実施し、3ヵ月に一度のペースで見直しされている。見直しの際にはこれまでの目標の評価も実施されており、適切なケアマネジメントが図られている。		

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	ホームの多機能性を活かした支援としては、母体が医療法人ということもあり、医療との連携体制を活かした支援が図られている。	○	今後においては、ホームの持つ専門性を活かし、ホームの機能が地域住民の方々に還元できるよう取り組まれることに期待したい。
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	利用者が入居後も適切な医療を受けられるように、母体である医療機関と常時連携を図り、24時間適切な医療を受けられる体制が整っている。また、月2回担当医による訪問診療が実施されており、担当医とも連携を図り利用者の健康管理に努めている。		
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、終末期における対応としては、主治医、看護師、職員、ご家族との連携を密に図り、情報や方針を共有し個別状況に応じ、マニュアルを作成し24時間体制で見守っていく体制としている。	○	今後においては、重度化や終末期に向けたホームとしての方針を明確にし、利用契約時に方針を取り交わすことでご家族の理解が深まるよう取り組まれることに期待したい。
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無いように、利用者への声かけについても適宜振り返り不適切な対応につながらないよう取り組まれている。また、利用者の個人情報の取り扱いについても、入社時に職員と誓約書を交わし、不適切な取り扱いにつながらないよう取り組まれている。	○	利用者の個人情報の利用目的については、書面に明示し同意を得ているが、今後は広報誌等で利用者の写真等を掲載する際にも、ご家族の同意のもと掲載されることが望まれる。
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	ホームでの生活は、職員側の都合を優先することなく、利用者の意思を尊重した生活が送られている。起床・就寝時間についても利用者のペースを尊重するほか、レクリエーションの参加についても無理強いすることなく、利用者の希望を尊重した支援が図られている。		

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、食材選びや調理、後片付けなど利用者も参加し職員と協働で取り組まれている。また、外食の実施やミニ菜園での野菜の栽培などを通じ、食事が楽しみなひと時になるよう取り組まれている。		
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	入浴については、利用者のペースを尊重し、夜間の入浴や毎日入浴される方など一人ひとりのペースに合わせて入浴されている。入浴拒否者に対しては無理強いせず、足浴や清拭にて対応し、後日改めて入浴して頂いている。		
(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	張り合いや喜びのある日々が過ごせるように、過去の生活歴を活かし、習字や歌、囲碁を楽しまれる方など、これまでの趣味が持続できるよう取り組まれている。また、法人内の他のホームと将棋・囲碁大会を今後予定するなど、利用者の楽しみの幅を広げられている。		
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	日常的に戸外に出かけられるように、天候の良い日には近隣へ散歩に出かけるほか、レンタカーを借りての遠出も実施し、ホーム内のみならず戸外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	日中は玄関を施錠することなく、鍵をかけないケアの実践に取り組まれている。		
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、消防訓練を年1回実施するほか、夜間想定訓練や避難用の滑り台を利用した訓練など実践的な訓練を実施している。近隣との関係も良好であることから、災害時の協力も得やすい状況である。	○	今後においては、職員間において避難場所の周知を図ると共に、避難訓練の際に地域住民の方の参加を呼びかけ、災害時における協力体制が確保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	食事量や水分量が必要量摂取できるように、一人ひとりの状態を考慮し、刻み食、ミキサー食の提供や水分摂取が困難な方にはタンパク質を多くしたゼリーを提供するなど状態に応じ提供している。また、栄養士の指導も定期的に受け、一人ひとりの状態に応じた支援が図られている。		
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	家庭的な雰囲気となるように、廊下やリビングには絵画や季節の花を飾り居心地良い空間となるよう工夫されている。トイレや浴室においても清潔さを保つほか、転倒の危険となるような物は放置せず、安全性にも配慮し、快適に生活できる空間となっている。		
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	居室内において居心地良く生活できるように、これまで使い慣れた愛用品(馴染みのタンスや仏壇、写真等)の持ち込みを可能とするほか、家具類の配置についても利用者の意向を尊重している。		