

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
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
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
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
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	1472000817
法人名	株式会社 メディカルライフケア
事業所名	グループホーム 幸せふくろう
訪問調査日	平成20年3月13日
評価確定日	平成20年6月10日
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会

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4月25日

【評価実施概要】

事業所番号	1472000817		
法人名	株式会社 メディカルライフケア		
事業所名	グループホーム 幸せふくろう		
所在地 (電話番号)	神奈川県平塚市岡崎5927-1 (電話) 0463-58-2100		
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成20年3月13日	評価確定日	平成20年6月10日

【情報提供票より】(19年12月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 11 月 1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14人	常勤	9人, 非常勤 5人, 常勤換算 8.9人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	60,000/65,000 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷 金	有(円)	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有)500,000 円	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	550 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 1,500 円			

(4) 利用者の概要(12月20日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.68 歳	最低	75 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤医院	日坂歯科クリニック
---------	------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは小田急線伊勢原駅からバスで10分位、バス停からはすぐの住宅地にある。付近には生協、スーパーマーケットがあり、利用者は買い物を楽しんでいる。ホームの駐車場のそばに畑があり、ガーデニングもできるようになっている。今後、テーブル、椅子、パラソルを設置する予定である。
毎月、楽しみごととして季節に合わせて初詣、花見、水族館見学などの行事を企画している。
医療連携体制加算の指定を受けており、医師、訪問看護師と24時間連絡が取れるようになっている。内科医(月2回)、心療内科医(月1回)が定期的にホームを訪れるほか、必要な時に訪問歯科医の受診を受けられるようになっている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>前回の外部評価では、利用者と職員が食事を一緒に取ることが課題としてあげられた。そのため、スタッフ会議や連絡ノートで職員から意見を求め、改善計画を立てた。計画をもとに利用者と同じ食事を一緒に取るように変更し、課題を解決させた。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者は評価の意義とねらいを職員に伝えた。自己評価は全職員で取り組み、最終的に管理者がまとめた。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>これまでに運営推進会議を1回実施した。出席者は、家族、民生委員、地域包括支援センター職員等である。家族から、「外出の機会を減らさないでほしい」との意見があり、意見を反映して、季節に合わせて外出を楽しめるようにした。19年度は計画を立てたが、会議は行なわれていない。今後は定期的に会議を開催することが望まれる。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族来訪時、ケアプラン説明時に家族から意見などを随時聞いている。年1回、法人本部がアンケートを行なっている。アンケートは無記名とし、自由に意見を出してもらっている。これまでに苦情は寄せられていないが、苦情については苦情相談記録表があり、苦情解決までの仕組みを定めている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、敬老会、地域祭りに参加している。地域祭り時には、「太鼓連」がホームに立ち寄り、太鼓を叩いてくれる。地域の方と散歩、ゴミ出し時に挨拶をしたり、話をしている。町ぐるみの掃除に利用者と参加したことがある。職員のうち3名は当地域の在住者である。保育園との交流計画がある。</p>

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 (すでに取り組んでいることも含む)
. 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	『「お客様に不快を与えない挨拶」、「お客様の行動に対し、手をささず、口を挟まず、また音を聞き逃がすことなく目を離さないこと」、「お客様の人権を守り、望まれる対応」、「季節の食材と物品提供により、居心地のよい空間提供を」、「お客様の喜怒哀楽を受け入れ対応すること」を心がけます。』を理念に掲げている。		
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	理念についてスタッフ会議、ケース会議で話し合ったり、折に触れて話をしている。理念の「望まれる対応」としては、個別に出かけたり、カラオケ、ケーキ作りなどを行なっている。		
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	自治会に加入し、敬老会、地域祭りに参加している。地域祭りの時には「太鼓連」がホームに立ち寄り、太鼓を叩いてくれる。地域の方と散歩やゴミ出しの時に挨拶をしたり、話をしている。町ぐるみの掃除に利用者と参加したことがある。職員のうち3名は当地域の在住者である。保育園と交流する計画がある。		
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	管理者は評価の意義とねらいを職員に伝えた。自己評価は全職員で取り組み、最終的に管理者がまとめた。前回の外部評価では、食事を利用者と職員が一緒に取ることが課題としてあげられた。そのため、スタッフ会議や連絡ノートで職員から意見を求め、改善計画を立てた。計画をもとに利用者と同じ食事を一緒に取るように変更し、課題を解決させた。		
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	これまでに運営推進会議を1回実施した。出席者は、家族、民生委員、地域包括支援センター職員、ホームの職員である。家族から、「外出の機会を減らさないでほしい」との意見があり、意見を反映して季節に合わせて外出を楽しめるようにした。19年度は計画を立てたが、会議は行われていない。		今後は定期的に運営推進会議を行なうことが望まれる。

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)
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	平塚市介護保険課担当窓口の職員から情報をもたらしたり、事業状況を報告するなど連携している。		
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	家族が来訪した時、ケアプランを説明する時に利用者の暮らしぶりなどを話している。心身に変化があったときは随時連絡をしている。写真入りの「しあわせだより」を毎月1回(ユニットによっては2ヶ月に1回)を発行し、個別に利用者の様子、行事、健康について家族に提供している。		
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	家族が来訪した時やケアプランを説明する時に家族から意見などを随時聞き、「家族面談他記録書」に記入し、ファイルしている。年1回、法人本部が家族を対象にアンケートを行なっている。アンケートは無記名とし、自由に意見を出してもらっている。これまで苦情は寄せられていないが、苦情については苦情相談記録表があり、苦情解決までの仕組みを定めている。		
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	法人内の異動は年1回程度である。職員の異動の際には、2週間～1ヶ月間引き継ぎ期間を設け、スムーズに新しい体制に移行できるように配慮している。新しい職員が入職する場合は、家族に報告して利用者には管理者が紹介し、生活の場の中でコミュニケーションを取るようにしている。		
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	全職員に法人本社での研修、外部の研修に参加する機会がある。研修の内容により、研修に参加してほしい職員を管理者が指名する場合もある。研修参加者は、職員全員が研修内容を共有できるよう会議の時に研修報告を行ない、資料に目を通してもらっている。		
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	神奈川県認知症グループホーム協会、平塚市グループホーム連絡会などのネットワークに加入している。現在は特に平塚市グループホーム連絡会の研修等で同業者と交流して情報交換を行ない、サービスの向上に努めている。		

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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居希望があった際は、管理者が自宅を訪問したり、利用者が徐々にホームの生活に馴染めるように体験入居を実施している。入居後間もない人に対しては、職員がマンツーマンで対応している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、利用者と散歩や買い物に行ったり、一緒に掃除を行なっている。また、利用者にタオルをたたんでもらったり、テーブルを拭いてもらっている。何かしてもらったときは、感謝の言葉かけをしている。利用者から歌を教えてもらったことがある。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の思いや意向は、本人、家族から聞いたり、アセスメント表などから把握している。言葉を発することができない方は、表情から汲み取ったり、職員が想像して先に動いている。「歩行維持のため階段を上りたい」、「花が見たい」などの希望に応えるため、ガーデニングが出来るように畑を整備するなどの支援をしている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>介護計画は、サービス担当者会議で全職員が意見を出し合い、必要な方には看護師、機能訓練指導員から意見をもらい作成している。利用者・家族も、参加できる方は同席し、チームで介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>定期的な見直しは6ヶ月に1回行なっている。3ヶ月で介護計画を評価し、見直す場合もある。状態に変化があった場合は随時見直しを行なっている。</p>		

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					
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	医療連携体制加算の指定を受けている。医師、訪問看護師と24時間連絡を取ることができる。内科医が月2回、心療内科医が月1回定期的にホームを訪れ、利用者に応えている。必要な時は、訪問歯科医の受診を受けることができる。現在利用者はいないが、同法人のデイサービスを利用できる。		
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	利用者がかかりつけ医を受診することを支援しており、受診結果は家族と共有している。受診は、家族が対応することになっているが、できない場合は職員が代行することもある。		
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	利用者が重度化した場合のホームの支援は、共同生活が可能な時までとしている。対応方法については、家族から意向を聞いている。家族と終末期について早い段階から話し合うことが難しい場合もある。		重度化した場合や終末期の対応について、なるべく早い段階から、本人、家族、かかりつけ医と繰り返し話し合い、関係者が方針を共有することが望まれる。
. 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	人権を守り、望まれる対応を心がけることを理念に謳っている。職員は穏やかな雰囲気、食事や排泄ケアの時には利用者に寄り添った声かけを行っていた。個人情報、事務所(職員が不在時は施錠されている。)のキャビネットに保管されている。		
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	食事、就寝時間などは本人の気持ちを尊重して柔軟に対応している。歌が好きな利用者同士が居室に集まり、カラオケを楽しむなど本人の希望に沿って支援している。		

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 (すでに取り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	もやしのひげ根取り、テーブル拭き、食器洗い、下膳など職員は利用者と一緒に食事作り、片づけを行なっている。職員は、利用者と同席して食事を支援しながら同じものを食べたり、食事をしないで利用者のそばで見守るなど状況に応じて支援を行っていた。		
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	毎日、10時から16時まで利用者の希望にあわせて入浴できるようになっている。入浴したくない人には時間を置いて声かけをしている。それでも入らない人には、夜勤者が清拭を行なっている。季節のゆず湯や菖蒲湯を楽しむこともある。		
(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	食事の準備、掃除、ゴミ出し、散歩、カラオケ、新聞など利用者ごとの得意分野を活かしたり、楽しめるように個別に支援している。生花が得意な方には、毎月1回玄関に花を生けてもらっている。		
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	生協、スーパーマーケットに買い物に行ったり、散歩、外食に出かけている。毎月、予定を立てて江ノ島、シーパラダイス、小田原フラワーガーデンなど季節に合わせて出かけている。利用者の家族の店に他の利用者と一緒に出かけたことがある。		
(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、玄関に鍵をかけていない。出入りにセンサーを設置し、バス、タクシー、派出所、警察に協力依頼をして、鍵を掛けないケアに取り組んでいる。		
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	これまでに1回、消防署の協力を受けて避難訓練を行なっている。避難経路図、消防計画、地震防災応急計画のマニュアルはある。4月から職員の災害マニュアルの読みあわせを検討している。非常用食糧は、4月に庭に倉庫を設置する予定で、それに合わせて非常用食料を買い替える意向である。		避難訓練は定期的に繰り返し行なうことが望まれる。また、自治会、運営推進会議等を通じて地域と災害時の協力体制が強化できればさらに良い。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
					。
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、摂食量の記録を行ない必要量が取れるように支援している。管理栄養士、調理師の資格を有する職員に献立のバランスを見てもらっている。訪問調査時は、利用者に応じてサンドイッチをカットし、野菜も柔らかく煮てあった。ラーメンが苦手な利用者にはご飯を提供するなど、利用者の好みを支援している。		
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	玄関には季節の生花、ふくろうの置物などがあり、温かみを感じられる。シルバーカー、車椅子はさりげなく配置している。壁には利用者で作成した貼り絵などを飾っている。居間にはテレビ、ソファ、作り付けのベンチなどがあり、居心地良よく過ごせるようになっている。		
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	居室は、タンス、椅子、携帯電話、カラオケセット、時計、写真、飾り物など利用者の馴染みの物や好きなものが持ち込まれ、居心地よく過ごせるようになっている。		