

# 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	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 20 年 9 月 26 日
評価確定日	平成 20 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20年9月28日～平成20年9月30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20年9月26日	評価確定日	平成20年9月30日

## 【情報提供票より】(平成20年 9月 13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	16 人	常勤	4 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 8.4 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 ~ 1・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)	68,000 円	その他の経費(月額)	55,000 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	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 13日現在)

利用者人数	16 名	男性	6 名	女性	10 名
要介護1	0 名	要介護2	0 名		
要介護3	12 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76.56 歳	最低	66 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人共進会 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」をホーム独自のスローガンとして掲げ、職員間においてもスローガンを念頭に置き、日々懸命に取り組まれている。ホーム内では、職員と利用者間において良好な関係が築かれており、日常生活では、昔ながらの趣味を継続して取り組めるよう支援するほか、希望に応じた外出や外食会の実施など様々なプログラムを設け、日々楽しく生活できるよう支援されている。ホーム内は、リビングや、廊下、階段、正面玄関の壁面に季節に応じた装飾がされており、とても明るい雰囲気であり、同時に清潔感も保たれている。職員間の連携も良く、充実したケアマネジメントのもと、利用者一人ひとりの希望を尊重したケアが日々提供されている。

## 【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)
	昨年度の評価結果は、運営推進会議時に報告し、具体的にどのように改善していくかを職員間で検討し、具体的な改善に向け前向きに取り組まれた。
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)
	今年度の自己評価では、全職員の意見を取り入れ、ホームの強み・弱みを分析し、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。
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ヶ月に一度のペースで定期的実施されている。会議では構成メンバーのほか、地域住民の方も参加されており、ホームの状況説明のほか、参加者からの意見や要望も汲み取り、今後のサービスの質の向上に活かされた内容となっている。
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を表せるように、ホーム正面玄関に「意見箱」を設置しているほか、面会時にはホーム側からも意見や要望を聞き取るよう努めている。また、契約時に内外の相談窓口を説明している。
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小学校の運動会への参加、ホーム内で開催する行事に地域の方もお誘いし交流を深めている。近隣のボランティアの方も来訪するなど、地域との交流が昨年度と比較し充実されてきている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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、全利用者が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日々取り組まれている。		
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、ご家族や来訪者に対しても周知が図られている。スローガンは職員に浸透しており、日々実践さ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小学校の運動会への参加、ホーム内で開催する行事に地域の方もお誘いし交流を深めている。近隣のボランティアの方も来訪するなど、地域との交流が昨年度と比較し充実されてきている。		
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	昨年度の評価結果は、運営推進会議時に報告し、具体的にどのように改善していくかを検討され、改善に向け取り組まれた。今年度の自己評価では、全職員の意見を取り入れ、ホームの強み・弱みを分析し、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。		
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ヶ月に一度のペースで定期的実施されている。会議では構成メンバーのほか、地域住民の方も参加されており、ホームの状況説明のほか、参加者からの意見や要望も汲み取り、今後のサービスの質の向上に活かされた内容となっている。		

グループホームガーデンコート千葉さつきが丘

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、「ガーデンコート通信」の定期的な配布や訪問等により交流を深めている。また、市の担当者以外にも区役所の担当者との交流を深め、様々な情報収集に努めている。		
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	ご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。突発的な内容については電話にて迅速に報告されている。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築かれている。		
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等を表せるように、ホーム正面玄関に「意見箱」を設置しているほか、面会時にはホーム側からも意見や要望を聞き取るよう努めている。また、契約時に内外の相談窓口を説明している。	○	今後においては、行事開催後などにホーム側からアンケート調査を実施するなど、ホーム側からの働きかけでご家族の意見や要望が収集できるよう取組まれることに期待したい。
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、管理者は職員とのコミュニケーションを深めることに力を入れており、職員の悩み事等について早期に解決できるよう取組まれている。この一年間、離職する職員も少なく、利用者も馴染みの職員のもと支援が受けられている。		
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、ホームでは「年間研修計画」を策定し計画に沿った研修がホーム内で実施されている。新人職員についてはマンツーマンにて指導するほか、外部の研修案内についても事務所に掲示し職員の参加を促し、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、近隣のデイサービスセンター主催の研修に参加するほか、市の主催するグループホーム連絡会に参加をし、意見交換等により交流を深めている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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、場の雰囲気徐徐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、入居までの間に何回かホームに来て頂くほか、希望に応じて体験入居を実施するなど、職員や他の利用者、場の雰囲気に徐徐に馴染んでいけるよう、一人ひとりの希望や意向を尊重して取り組まれている。		
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	ホーム内では、職員と利用者間において良好な関係が築かれている。日常生活では、昔ながらの趣味を継続して取り組めるよう支援するほか、食事メニューの決定や植木の水やりも利用者職員と一緒に取り組むなど、利用者が主体的に生活できるよう、日々取り組まれている。		
<b>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</b>					
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の把握については、日常の会話から聞き取るほか、ケアプラン作成前におけるアセスメントにおいて収集し、収集した情報については「生活援助計画兼モニタリングシート」に記録し、職員間で情報を共有されている。		
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	ケアプランの作成においては、アセスメントで得た情報をもとに、利用者一人ひとりの短期・長期の目標が設定される。目標設定においては本人、ご家族、職員等の意見を取り入れ、プランに落とし込む際には、専門用語は多用せず、分かり易い言葉で、実行可能な目標が設定されており、充実した内容である。		
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	ケアプランの見直しについては、目標期間に応じた見直しを実施されている。見直しの際は本人、ご家族、職員を交えたケアカンファレンスの実施、現行プランの評価、再アセスメントという一連のケアマネジメントが確立されている。また、特記事項については、介護支援経過の中で記録されている。		

グループホームガーデンコート千葉さつきが丘

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)
<b>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)</b>					
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、退居された利用者に他サービスを紹介するなど、ホームとして出来る事を取り組まれている。また、ホームの専門性を活かすために、認知症サポーターの養成を検討しており、今後の取り組みが期待される。		
<b>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</b>					
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	ホームでは各ユニット隔週ずつ提携先クリニックの主治医による往診が行われている。また、入居前までのかかりつけ医を継続することも可能である。ホームの主治医との連携も密に図られており、往診結果についても毎月ご家族へ郵送されている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、契約時にご家族に説明し、早い段階から方針について話し合われている。ホームでは終末期のケアも受け入れている事をご家族に伝え、終末期を迎えた際にはご家族、主治医、職員との連携を密に図り、取り組むこととしている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者に対し、不適切な対応につながらないように、言葉かけについては、丁寧な言葉使いをするよう日頃から注意を払っている。また、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、全職員と誓約書を取り交わすほか、個人記録等の管理についても鍵のかかる書庫に保管されている。		
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	日々の生活では、利用者の希望を尊重しており、散髪希望が出た際には近隣の床屋の利用や入居前まで利用していた美容院の利用など、利用者の希望を尊重している。また、レクリエーションの参加も無理強いせず、利用者のペースを大切に支援が図られている。		

グループホームガーデンコート千葉さつきが丘

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)
<b>(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</b>					
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	食事が楽しみなひと時となるように、時には外食会の実施や行事内にて流しそうめんを開催するなど、様々な取り組みが行われている。また、お茶碗は色の付いたものを使用し、ご飯の色と同化しないよう、細かな配慮もされている。		
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	入浴については、週2回入浴できるよう取り組まれているが、要望に応じて制限は特に設けず、利用者のペースで入浴できるよう配慮されている。また、ホーム内の浴室以外にもデイサービス用の浴室も利用し、温泉気分を楽しんでもらうなどの工夫を図っている。		
<b>(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</b>					
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、食事の味付けや植木の水やり等に参加して頂くほか、毎月1度の行事開催、ホーム内におけるレクリエーション活動や体操の実施など、様々なプログラムを設け、楽しく生活できるよう懸命に取り組まれている。		
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	ホームでは、日々散歩を日課としており、畑のコースや商店街コースなど利用者の希望に応じて外出されている。日々の散歩以外にも、近所の理髪店や嗜好品の買い物等、利用者の要望に応じて戸外に出かけられるよう取り組まれている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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、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。		
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、消火器を使用しての訓練や通報訓練等を実施されている。職員間において避難場所の認識も一致しており、災害時に備えた支援が徹底されている。	○	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や可能な限り利用者の参加も促し、総合的な訓練が実施されることが望まれる。

グループホームガーデンコート千葉さつきが丘

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ており、利用者の状態に応じて刻み食やミキサー食にて提供している。水分量についても、一人ひとりカップの容量を掲示し、摂取状況については「正」の字で記録に残し、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ている。リビング以外においても、廊下や階段、正面玄関の壁面に季節に応じた装飾がされており明るい雰囲気である。同時にホーム内は清潔が保たれており、不快な匂い等もなく、利用者が居心地良く過ごせ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、特性に応じた工夫が継続されている。		