

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	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 20 年 9 月 29 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 17 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せん。

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10月1日～平成20年10月17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20年9月29日	評価確定日	平成20年10月5日

【情報提供票より】(平成20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 13.8 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 ~ 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 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	11 名	女性	7 名
要介護1	4 名	要介護2	0 名		
要介護3	9 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	60 歳	最高	101 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】

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、利用者の安全面のみならず、安らぎを見出せるケアを目指し日々取り組まれている。日々のケアでは利用者の状態に合ったレクリエーションを考えた事で多くの方が参加できるようになり、利用者の笑顔も増えてきている。また、今年度は外出レクリエーションも実施し戸外での活動の充実に取り組まれた事で利用者の生活の幅も広がっている。ホーム内の装飾にも力を入れておりホーム全体が明るい雰囲気である。現在、地域交流充実に向け前向きに取り組まれており、地域に根ざしたサービスが今後充実していくことが期待できる。

【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)
	昨年度の評価で指摘された事項については、今年度の年間目標に設定するなど、改善に向け具体的な策を講じ、ホーム全体で前向きに取り組まれている。
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)
	今年度の自己評価では管理者を中心に実施し、現場職員の声も取り入れながらホームの強み・弱みの分析へとつなげた。
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)
	運営推進会議は定期的実施されている。会議では、ホームや利用者の状況説明のほか、構成メンバーの方からも意見や要望を収集し、今後のサービスの質の向上につなげている。定期的な実施により地域包括との連携も強化されるなど、会議を通じ他機関との連携が強化されている。
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は重要事項説明書に明記し、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)
	地域交流の充実を、今年度の年間目標に掲げ、地域に根ざしたサービス実現に取り組まれている。現在、「ガーデンコート西船橋通信」を地域に配布するなど、広報誌を足がかりに、地域活動への積極的な参加を目指している。

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、利用者の安全面のみならず、安らぎを見出せるケアを目指し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	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。また今年度より、新人スタッフへの導入研修時において、スローガンについて説明する時間を設けるなど、全職員間に理解が深ま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	地域交流の充実を、今年度の年間目標に掲げ、地域に根ざしたサービス実現に取り組まれている。現在、「ガーデンコート西船橋通信」を地域に配布するなど、広報誌を足がかりに、地域活動への積極的な参加を目指している。	○	左記のとおり、ホームでは地域交流の充実に向け前向きに取り組まれている。今後においては、現在取り組まれている事が成果として表れ、地域との交流が充実されることに期待したい。
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	昨年度の評価で指摘された事項については、今年度の年間目標に設定するなど、改善に向け具体的な策を講じ、前向きに取り組まれている。また、今年度の自己評価では管理者を中心に実施し、現場職員の声も取り入れながらホームの強み・弱みの分析へとつなげた。		
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	運営推進会議は定期的実施されている。会議では、ホームや利用者の状況説明のほか、構成メンバーの方からも意見や要望を収集し、今後のサービスの質の向上につなげている。定期的な実施により地域包括との連携も強化されるなど、会議を通じ他機関との連携が強化されている。		

グループホームガーデンコート西船橋

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、ホーム側から市の担当者へ定期的に訪問するほか、FAXで質問をやりとりするなど、日頃から連携を図りサービスの質の向上につながるよう努めている。		
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	ご家族への報告については、毎月「ガーデンコート西船橋通信」を送付しホームの状況を報告されている、利用者の健康状態については緊急時には電話にて迅速に報告するほか、毎月往診結果の郵送や必要に応じてケアマネジャーが電話で報告するなど、ご家族への連絡は適切に行われている。		
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は重要事項説明書に明記し、契約時に説明されている。	○	今後においては、行事終了後や定期的にご家族向けアンケートを実施するなど、ホーム側からの発信でご家族からの要望が収集できる体制が構築さ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、管理者から積極的に職員へ声をかけ、職員とのコミュニケーション強化に取り組まれている。その他、3ヶ月に一度職員面談も実施されており、悩みや相談事について早期に解決できるよう日々取り組まれている。		
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、ホームでは年間研修計画を立て、計画的に内部での研修を実施し質の向上に努めている。外部で開催される研修については、研修案内をホーム内に掲示し参加を促している。		
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、市の開催するグループホーム協議会に参加をし情報交換されている。相互訪問等の活動までは至っていないものの、他のホームと交流できる機会が確保されたことで、様々な情報交換を通じ今後サービスの質が向上していくことが期待できる。		

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	本人が安心して、納得した上でサービスが開始できるように、グループホームへの入居を待機されている方に対しては、併設の小規模多機能のロングステイを有効的に活用し、職員や場の雰囲気に慣れたうえでグループホームへ入居でき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	今年度ホームではレクリエーション活動の強化に取り組まれ、切り絵や百人一首の作成、合唱などを通じホーム全体が活性化されている。職員も利用者との馴染みの関係が構築され、共に助け合い、支えあいながら日々生活を送っている。		
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の把握については、日々の会話から聞き取るほか、入居前の初回面談時に本人・ご家族の要望を収集し、要望に沿ったケアの実現に向け情報の共有化を図り、日々のケアで活かしている。		
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あたっては、本人・ご家族の意向を収集するほか、主治医や職員の意見も取り入れ、一人ひとりの状態に応じた短期・長期の目標が設定される。ケアの方針を職員間で共有するために、事務所内のホワイトボードやヘルパーノートを活用し、ひとりひとりのケア方針の共有化に努めている。		
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	ケアプランの見直しについては、期間に応じた見直しを実施されている。見直しの際には、現行プランの評価、最アセスメント、本人、ご家族、主治医、職員から意見や要望等を収集し新たに作成される。作成時同様見直しにおいても一連のプロセスが確立されている。		

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)
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を図るために、ホームの玄関に「介護相談承ります」というポスターの掲示や「ガーデンコート西船橋通信」の近所配布版を作成しその中に「介護のQ&A」を入れ配布するなど、ホームとして出来ることを地域の方々に還元されている。		
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、契約時に終末期ケアを受け入れている旨をご家族に伝えるほか、終末期を迎えた際には、新たにケアプランを作成し、職員、ご家族、主治医との連携を密に図り対応していくこととしている。		
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	利用者に対し不適切な対応につながらないよう、職員の言葉かけについては、日頃から注意を払い、全職員で共通認識を持ち対応されている。個人情報の管理についても全職員と誓約書を交わすほか、重要書類については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	利用者一人ひとりのペースを大切にするために、楽しみごとは提供するが決して強要することのないよう、利用者の意思を尊重したケアを提供している。日常のケアにおいても「見守り」を重視し、職員のペースでケアすることの無いよう日々取り組まれている。		

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	食事が楽しみなひと時になるように、利用者からメニューの希望を伺うほか、プランターで育てた野菜をメニューに加えるなど工夫を図り対応されている。おやつについてもホットプレートを使用し利用者も交えおやつ作りをするなど、利用者の参加も促し、楽しい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	入浴については週に2回から3回のペースで入浴できるよう支援している。また、雰囲気を変えるために併設の小規模の浴室を利用するほか、一般浴槽での入浴が困難な場合には訪問入浴の浴槽を使用するなど、状態に応じた対応が図られている。		
(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	日々の生活が楽しく生活できるように、利用者の状態に合ったレクリエーションを考え、多くの方が参加できるようになった事で利用者の笑顔も増えてきている。また、女性の方には調理への参加を促すなど、利用者の得意な事を活かし、張り合いのある生活が送れるよう支援されている。		
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	ホームでは今年度初めての外出レクを実施するなど、戸外での活動が充実されてきている。また、日々利用者の要望を聞きながら近隣への散歩を日課としており、戸外活動の充実により利用者の生活の幅が広がっている。		
(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、避難訓練、消防訓練は年間研修計画に組み込み、計画的に実施できるよう取り組まれている。また、避難場所についても職員間で認識されており、災害時に対する備えが日頃からできている事が伺えた。	○	今年度においては避難訓練、消防訓練が未実施である事から、計画に基づいた訓練が実施される事が望まれる。また、地域への働きかけについても検討され、地域の方々の協力が得られる体制が構築される事が望まれる。

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	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	利用者が集うリビングには季節に応じた装飾や利用者の方が作成した作品を掲示し明るい雰囲気となるよう努めている。また玄関先には外出した際の写真を掲示するほか、季節に応じた装飾がされており、ホーム全体の雰囲気が昨年度と比較して明るくなったと評価できる。		
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	居室内にて利用者が居心地良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。		