

# 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 21 年 1 月 30 日
評価確定日	平成 21 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

## 【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21年1月30日	評価確定日	平成21年3月31日

## 【情報提供票より】(平成21年1月1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	22 人	常勤	6 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 8.4 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)	有( 300,000 円)	有りの場合 償却の有無	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1日現在)

利用者人数	16 名	男性	4 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82.1 歳	最低	67 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	おぐらクリニック・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「あんとんねえさ」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。「あんとんねえさ」とは、「何でもない、大丈夫だよ」という意味を持ち、職員間でスローガンの共通認識を図り、日々取り組まれている。ホーム内では、利用者と職員と一緒に漬物を漬けたり、布団の敷き方、お茶碗の並べ方、地元のお雑煮の作り方を教えて頂くなど、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。地域との交流も前向きに取り組んでおり、近隣の幼稚園との交流を継続するほか、市民ボランティアの方ともホームで催す行事開催を通じ、交流を図るなど、地域に根ざしたホームに向け、職員が一丸となり取り組まれている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	<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>昨年度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、地域交流の充実など着実に成果を上げられた。</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>今年度の自己評価の取り組みは、職員の意見を取り入れ自己評価を実施し、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姿勢が伺えた。</p>
	②	<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>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、今年度は栄養士の紹介を受け、交流に発展するなど、有意義な会議となっている。</p>
重点項目	③	<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>ご家族等が意見や要望を表せる機会として、6ヶ月に一度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、ホーム内にも意見箱を設置し、意見等を表せる機会を設けている。</p>
重点項目	④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域との交流については、近隣の幼稚園の運動会の参加や園児がホームに来て利用者と交流を図るなどの取り組みが行われている。その他、市民ボランティアの方ともホームで催す行事開催を通じ、交流を図るなど、地域交流充実に向け取り組まれている。</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	ホーム独自のスローガンとして「あんどんねえさ」という用語を用いて掲げている。「あんどんねえさ」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て続けて行けるよう独自のスローガンを掲げ継続的に取り組まれている。		
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「あんどんねえさ」は、地域の言葉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、近隣の幼稚園の運動会の参加や園児がホームに来て利用者と交流を図るなどの取り組みが行われている。その他、市民ボランティアの方ともホームで催す行事開催を通じ、交流を図るなど、地域との交流が広がってきている。	○	今後においては、地域住民の方との交流が図れるよう、ホームで開催する行事等に、参加を促し、徐々に交流が広がるよう取組ま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、地域交流の充実など着実に成果を上げている。今年度の評価においても職員の意見を取り入れ自己評価を実施し、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、今年度は栄養士の紹介を受け、交流に発展するなど、有意義な会議となっている。		

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、助言を頂くことで、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、イベントの状況や日頃の様子などを写真に収め詳細にお伝えしている。その他、面会時に個別に状況をお伝えするほか緊急時に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、6ヶ月に一度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、ホーム内にも意見箱を設置し、意見等を表せる機会を設けている。	○	今後においては、ホーム独自に家族向けのアンケート調査の実施を図るなど、家族からの意見を収集できる手段が広がっていく事に期待したい。
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、管理者が定期的に職員の話聞き、悩みや不安が早期に解決できるよう努めている。また、日頃から職員同士相談でき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、年4回ホーム内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、市内グループホーム連絡会への参加を通じ、同業者との情報交換に努めている。また、法人系列の他のホームとも連携し情報交換を図りながら、サービスの質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)
<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、本人にも見学にお越し頂き、ホームの雰囲気に馴染んでもらうほか、共用型のデイサービスや体験入所の制度を設けるなど、徐々に馴染んでいける体制を築き、利用者のペースに合わせた対応が図れるよう取組まれている。		
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、布団の敷き方、お茶碗の並べ方、地元のお雑煮の作り方を教えて頂くなど、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。		
<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。意思疎通が困難な場合には、動作や行動から察知し、本人本位に検討できるよう努めている。		
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関しては、入居前の初回面接の情報を基に、暫定プランを作成し、入居後において、暫定プランを見直し、本人、家族、職員の意見を踏まえた上で、ケアプランが作成される。また、毎月のミーティング時にケアカンファレンスを開き、利用者の状態確認も随時実施されている。		
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	ケアプランの見直しについては、ケアカンファレンスでの職員の意見、本人、家族の意向を再度収集した上で、期間に応じた見直しが行われている。また、入退院により状態変化が生じた際には期間を待たずに随時変更することとしている。		

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)
<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については、共用型のデイサービスの申請を行い、利用者のニーズに合わせた対応が図れるよう取り組まれている。		
<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	利用者が適切な医療が受けられるよう、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。		
<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	利用者のプライバシーや誇りを損ねることのないよう、不適切な声かけにならないよう、日頃から注意を払い取り組まれている。個人情報の取り扱いについても、利用者の個人情報に関する書類は、事務所内で適切に管理されているほか、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。コタツを好む方には、共用スペースにコタツを用意し、ゆっくり休める空間を整備するほか、居室内でも琴の演奏や趣味に取り組むことが可能であり、利用者のペースで生活できるよう、希望を尊重した支援が図られている。		

グループホームガーデンコート東金

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。メニューには地元の食産品を取り入れ工夫を怠るほか、時には外食会の実施など、楽しい食事時間となるよう、利用者の希望も取り入れ様々な工夫が図られている。		
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	入浴は、基本的な曜日や時間を定めているが、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。また、入浴中は職員も介助に入り、安全に入浴できるよう支援されている。		
<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	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得意とする分野に取り組めるように、利用者のペースを尊重した支援が図られている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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、買い物の希望が出た場合には希望に応じ同行するなど、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。		
<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、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。		

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り、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、共用部分には利用者の希望に応じコタツを設置するなど、居心地良く過ごせるよう工夫している。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。		