

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

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	1292700067
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天王台
訪問調査日	平成 21 年 3 月 31 日
評価確定日	平成 21 年 6 月 12 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

【評価実施概要】

事業所番号	1292700067
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天王台
所在地 (電話番号)	千葉県我孫子市柴崎台3-9-19 (電話) 04-7179-6333

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3月31日	評価確定日	平成21年6月12日

【情報提供票より】(平成21年 3月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	18 人	常勤	2 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 9.2 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	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)	57,990 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	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(3月 20日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	73 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	船戸内科医院 我孫子中央歯科室
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームでは、「あなたの心を感じられる私たちでいよう。そしてみんなのもう一つの我が家をつくろう」をサービススローガンとして掲げ、『もう一つの我が家』をモットーにし、利用者が住み慣れた地域で暮らし続けていけるよう、モットーの実現に向け日々取り組まれている。日々のケアでは、「介護するのではなくさせてもらう事」常に念頭に置き、ヘルパー会議の中で職員に周知を図り、利用者ができることに関しては利用者が中心となり、利用者へ生活の参加を促し職員と協働で様々なことに取り組まれている。また、利用者の健康増進に向けた取り組みを充実させたほか、昨年度の課題にも前向きに取り組み、外出支援の充実に取り組まれたことで、利用者の生活の幅も広がっている。

【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)
	昨年度の外部評価を通じて気付きにつながった部分においては、前向きに取り組む、外出支援の充実につなげるなど、着実に成果を上げている。
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)
	今年度の自己評価は管理者とケアマネジャーが中心となり取り組み、ホームの強み、弱みの分析につなげた。
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)
	運営推進会議では、2ヶ月に一度のペースで実施され、ホームの現状報告のほか、前回までの取り組みで、取り組めたことと取り組めなかった事を明確にしている。また、参加メンバーからの質問に応じるほか、地域情報の収集を図るなど、運営推進会議を通じて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	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)
	ご家族等からの意見や要望、不満については面会時等を利用して個別に聞き取り、意見が出た際には職員間で話し合い、解決に向け取り組むという体制を構築している。
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)
	地域とのつきあいについては、地域の盆踊りへの参加や、近隣への散歩を通じ顔なじみの関係になるなど、地域に根差したサービスの実現に向け取り組まれている。また、ホームにボランティアの方を招き、利用者と一緒に活動するなど、職員以外の方との触れ合いも提供している。

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、「あなたの心を感じられる私たちでしよう。そしてみんなのもう一つの我が家をつくろう」をサービススローガンとして掲げ、『もう一つの我が家』をモットーにし、利用者が住み慣れた地域で暮らし続けていけるよう、モットーの実現に向け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	ホームのサービススローガンの共有を図るために、正面玄関に掲示するほか、ヘルパー会議の場でスローガンに振り返る機会を設けている。また、新人職員には、採用面接時にスローガンを説明するなど、全職員間で共有でき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	地域とのつきあいについては、地域の盆踊りへの参加や、近隣への散歩を通じ顔なじみの関係になるなど、地域に根差したサービスの実現に向け取り組まれている。また、ホームにボランティアの方を招き、利用者と活動を共にするなど、職員以外の方との触れ合いも提供している。	○	今後においては、小学校や中学校等の交流など地域との交流の範囲を広げ、さらなる地域交流の充実に向け取り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	昨年度の外部評価を通じて気付きにつながった部分においては、前向きに取り組み、外出支援の充実につなげるなど、着実に成果を上げている。また、今年度の自己評価は管理者とケアマネジャーが中心となり取り組み、ホームの強み、弱みの分析につなげた。		
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	運営推進会議では、2ヶ月に一度のペースで実施され、ホームの現状報告のほか、前回までの取り組みで、取り組めたことと取り組めなかった事を明確にしている。また、参加メンバーからの質問に応じるほか、地域情報の収集を図るなど、運営推進会議を通じてサービスの質の向上につながるよう取り組まれている。		

グループホームガーデンコート天王台

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、運営上の疑問点等について市の担当者の方に相談するなど、市に担当者との連携も図りサービスの質の向上に取り組まれている。		
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	利用者の生活ぶりや健康状態についてはご家族来訪時にお伝えしている。また、緊急時においては、電話にて迅速に報告している。利用者のお小遣いの出金状況に関しても、適宜ご家族に報告されている。	○	今後においては、ホーム側からの通信等において、ご家族の方にホームでの取り組みが詳細に伝わっていく手段が構築されることに期待したい。
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	ご家族等からの意見や要望、不満については面会時等を利用して個別に聞き取り、意見が出た際には職員間で話し合い、解決に向け取り組むという体制を構築している。		
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	職員の離職を最小限に抑えるために、3か月に一度のペースで個別面談を開催し、職員の意見や要望、不満を早期に解決できるよう取り組まれている。また、職員が代わった際には、新規で入職された職員を利用者に丁寧に説明し、利用者へのダメージが生じないように取り組まれている。		
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、毎月のヘルパー会議の際に、実技研修を取り入れ、知識・技術の習得に取り組まれている。また、法人本部においても、新人採用者研修を実施するなど、教育プロジェクトを立ち上げ、職員のスキル向上を目指している。		
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、電話などで情報交換を行っているが、相互訪問等を通じてのネットワーク構築とまでは至っていない。今後は、定期的に相互訪問をできる環境を整え、他事業所の先進事例を参考に、サービスの質の向上につなげていけるよう前向きに検討している。		

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)
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	利用者が安心して納得した上で入居できるように、極力ご本人にも見学にお越し頂き、他の利用者との交流できる機会を設け、ホームの雰囲気に慣れて頂いている。また、ご家族への対応も可能な限り行い、利用者のみでなく、ご家族の不安解消にも努めている。		
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	ホームでは「介護するのではなくさせてもらう事」常に念頭に置き、ヘルパー会議の中で職員に周知を図り、利用者ができることに関しては利用者が中心となり、利用者へ生活の参加を促し職員と協働で様々なことに取り組まれている。職員と利用者の関係は良好であり、日々支え合いながら生活されている。		
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の把握については、まず、ご本人に確認し、本人のペースを尊重した生活が支援できるよう取り組まれている。また、職員の声かけに関しても、一方的に利用者へ押し付けるのではなく、質問形式で投げかけ、利用者本人に選択して頂けるよう工夫を図っている。		
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	介護計画の作成においては、ご家族、本人の希望を収集するほか、職員ミーティングの際にカンファレンスを開催し、職員の意見も取り入れ多くの意見を取り入れながら利用者一人ひとりの介護計画を作成している。	○	今後においては、介護計画作成手順に沿って作成されているか再度確認し、未整備な部分においては今後整備されることに期待したい。
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	介護計画の見直しについては、目標の期間に応じて見直しするという手順が定まっている。介護計画変更においても、ご家族、本人、職員の意見を取り入れ作成するほか、全職員へ情報が共有できるよう申し送りノートを活用し情報共有を図っている。	○	介護計画の見直しについては期間に応じて見直しを図ると共に、目標に対しての評価も確実に実施し見直し手順に沿って実行されることに期待したい。

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については、利用者やご家族、また、利用希望者の様々な要望に応えられるよう、現在、具体的な取り組みに関して、前向きに検討されている。	○	左記のとおり、ホームの多機能性を活かした支援を今後検討し、ホームの専門性や機能が地域の方々に還元していけるよう取組まれていく事に期待したい。
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	利用者が納得した医療機関で受診できるよう、本人、ご家族の意向を大切に、ホームの提携先医療機関のほかに利用者及びご家族が希望する医療機関に受診することも可能である。ホームと提携先医療機関とは24時間対応可能であり、医師とも常に連携を図り、適切な医療は受けられるよう支援されている。		
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	重度化や終末期に向けた方針については、個別に対応を図り、ご家族、本人の希望を尊重し、医師と連携を図り対応していくという方針となっている。また、職員間においても情報共有を図り、方針を全員で共有しながら取り組まれている。		
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	ホームでは「人生の大先輩の一部を手伝っている」という認識を持ち、職員ミーティングの際に再確認し不適切な対応につながらないよう日頃から注意が払われている。また、個人情報の取り扱いについても、入社時に誓約書を取り交わすほか、重要書類は鍵のかかるロッカーに保管するなど、適切に管理されている。		
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	ホームでの生活は特にスケジュール管理されることなく、利用者のペースを尊重し、起床や就寝時間、食事時間など利用者のペースを最大限尊重している。レクリエーションの参加についても無理強いせず、利用者一人ひとりのペースを尊重している。		

グループホームガーデンコート天王台

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、食事の後片付けや食器拭きなどに利用者も参加して頂くなど、利用者の力を活かし職員と共に取り組まれている。また、ホームでお弁当を作り、戸外で食事を楽しむなど、食事が楽しみなひと時と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、特に入浴日は定めず、利用者の希望を尊重し入浴されている。入浴中は、職員も見守りに徹し、安全且つ快適に入浴できるよう支援されている。		
(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	張り合いや喜びのある日々が過ごせるように、掃除や洗濯物たたみ、食器拭きなど、利用者が無理なく実施できる事に関しては、利用者にも参加して頂いている。また、これまでの趣味を活かし、編み物、習字、ぬり絵など本人が得意とするものを提供する事で生活の楽しみにつながっている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	外出支援については、近隣への散歩を日々のケアの中に取り入れ、戸外に出かけられるよう支援されているほか、日曜日を中心に戸外にドライブに出かけるなど、戸外活動の充実も図り、利用者の生活の幅を広げている。		
(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	正面玄関においてはナンバーキーを使用しているが、意図的に施錠する事はなく、鍵をかけないケアの実践に取り組まれている。また、安全対策として施錠する際にはご家族に状況説明を行うほか職員にも説明し、利用者への弊害につながらないよう取り組まれている。		
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、利用者が安全に避難できるように、施設名や連絡先を明記したネームプレートを準備し、非常口に設置している。また、ホーム内において、消火訓練、避難方法の周知を図り、安全に避難できる方法を職員間で確認している。	○	今後においては、地域との連携を図り避難訓練を実施し、災害時における協力体制が構築されることが望まれる。

グループホームガーデンコート天王台

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	食事量や水分量が一日を通じて必要量確保できるように、カロリーは概ね1日1500calを目安とし、状態に応じて刻み食やトロミ食にて対応している。水分量についても摂取量を記録に残し摂取状況を確認するほか摂取困難な場合にはトロミをつけるなどの対応を図っている。		
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	日中利用者が集うリビングには、季節に応じた飾りつけを行うほか、ソファを設置しくつろげる空間を確保する事で居心地良く過ごせる空間となるよう工夫されている。また、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物は放置せず、安全に生活できるように配慮されている。		
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やご家族の意向を尊重している。		