

# 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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	1473500328
法人名	社会福祉法人 伸こう福祉会
事業所名	グループホームクロスハート田谷・栄
訪問調査日	平成21年9月25日
評価確定日	平成21年11月12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21年11月17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1473500328		
法人名	社会福祉法人 伸こう福祉会		
事業所名	グループホームクロスハート田谷・栄		
所在地 (電話番号)	神奈川県横浜市栄区田谷町1249 (電話) 045-858-3330		
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	神奈川県中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成21年9月25日	評価確定日	平成21年11月12日

【情報提供票より】(21年9月8日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年3月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	29 人	常勤 9人, 非常勤 20人, 常勤換算18人	

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り 1階建て
------	-----------------

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	82,000 円	その他の経費(月額)	51,000 円
敷金	有( ) 円 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(450,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,100円		

### (4) 利用者の概要(9月8日現在)

利用者人数	27 名	男性 4 名	女性 23 名
要介護1	5 名	要介護2	8 名
要介護3	4 名	要介護4	4 名
要介護5	6 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86 歳	最低 66 歳	最高 99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	公田クリニック、アーク歯科クリニック
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、大船駅よりバス5分、バス停田谷から徒歩3分と交通アクセスが良い。広い畑が隣接し、その先は小高い山となっており周辺には緑が多い。門を入ると、芝生と花壇のある中庭を囲んで3棟が建っている。各棟とも木製のベランダに椅子が置かれ、室内外の出入りがしやすく、ベランダから芝生の庭におりる段差もわずかで、生活しやすい。共有空間である居間の天井は高く、大きな窓に向けて配置したソファからは、庭や木々の自然の移り変わりが眺められる。訪問の際には、利用者が椅子でくつろぐ姿や庭を自由に散歩している姿が見受けられた。また、2つの棟にピアノがあり、1つの棟では昼休み時に利用者の男性が暗譜でピアノを弾き、それに合わせて利用者が歌を歌っていた。職員は、利用者とともに過ごし、生き生きと働いている。職員の定着率が高い。家族が気軽に訪れられる雰囲気があり、訪問の際も昼食時に家族の訪問があった。

## 【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>前年度の外部評価の課題である運営推進会議開催に取り組み、家族を始め、区職員、地域包括支援センター職員、町内会長、民生委員、建物の所有者等が参加した。本年度は、各棟間の職員の異動を最小限に抑え、退職した職員もなく定着率が上がっている。</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、全体会議と各棟会議で評価の意義を説明している。職員は全員で自己評価に取り組み、各棟長が職員からヒアリングをし、それを管理者がまとめた。</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>運営推進会議を開催し、参加者は区職員、地域ケアプラザのケアマネジャー、町内会長、民生委員2名、利用者の家族、土地建物のオーナー等で、評価結果の報告などを行った。次回は、11月に開催予定である。</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>毎月「たより」を発行し、利用者の状態を報告している。家族の意見や要望にも丁寧に対応している。6月に開いたガーデンパーティーには、利用者26名とその家族48名が参加し、終了後の家族懇談会にはほとんどの家族が出席した。年2回、このような大きなイベントの開催を計画している。</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>町内会に加入し、清掃活動・盆踊りなどに利用者・職員ともども参加している。防災協定を結び、年2回の地域防災訓練には、ホーム長・職員が参加している。ホーム長は、町内会役員会にも出席して、地域との連携を図っている。地域の人たちのコーラス、傾聴、紙芝居等のボランティアを受け入れている。栄区会報に、ホームの紹介を2回掲載してもらった。</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>1. 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	法人の理念として「すべてのよきものを人生の先輩たちに捧ぐ」を掲げている。また、それを踏まえた、7つの行動指針「クロスハートベーシック」がある。		昨年度、法人が運営するグループホーム部門共通の方針があったが、本年は検討されていない。クロスハート田谷・栄独自の方針の検討を望む。
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	法人全体会議や月1回のホーム全体会議等で、理念・方針に基づくケアのあり方の確認をしている。各棟ごとに理念の掲示がある。職員は、介護の現場で理念の実践に取り組んでいる。		
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	町内会に加入している。町内会の清掃活動・盆踊りなどに利用者・職員ともども参加している。年2回の地域防災訓練には、ホーム長・職員が参加している。ホーム長は、町内会役員会にも出席している。地域の人たちのコーラス、傾聴、紙芝居等のボランティアを受け入れている。栄区会報に、ホームの紹介を2回掲載してもらった。		
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	2ヶ月前から、家族への「たより」に外部評価受審を案内している。全体会議と各棟会議で評価の意義を説明し、各棟長が職員からヒアリングを行い、職員は自己評価に取り組み、それをホーム長がまとめた。前回の改善課題であった「職員の異動」については必要最小限にとどめ、異動があった際は家族へ必要に応じ連絡している。		
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	前年度に運営推進会議の開催が課題としてあげられ、20年11月に開催した。参加者は、区職員、地域ケアプラザのケアマネジャー、町内会長、民生委員、利用者の家族、土地建物のオーナー等で、評価結果の報告などを行った。今年度も11月に開催予定である。		運営推進会議の開催回数をふやし、参加者から更に多くの意見をくみ上げるような取り組みを期待したい。

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)
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	介護保険適用について相談したり、事故報告を区の高齢福祉課に行っている。3ヶ月に1度の市のグループホーム連絡会、年2回のブロック内グループホーム研修等に必ず参加し、質の向上への取り組みや連携を図っている。		
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	毎月、ホーム便りを発行し、本人の身体や健康状態等について家族に報告している。同時に、領収書をそえて出納報告書を送付している。家族来訪時にケアノート等で状態を説明している。		
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	半年に1回、イベント開催(ガーデンパーティー、収穫祭など)に合わせ、家族懇談会を実施し、意見、要望を聞いている。家族の出席率はほぼ100%である。また、家族来訪時に、積極的に家族の意見や要望を聞いている。その結果について、月1回の全体会議・各棟の会議で話し合っている。		
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	各棟とも平屋で、中庭をはさみ3棟が向かい合って建っているため、異動した職員の姿も間近に見ることができ、異動があっても利用者は安心して過ごしている。また、この1年間に退職者はなく、職員の定着率が高い。		
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	法人内に「クロスハートカレッジ」を設け、毎月経験に応じた教育をしている。県認知症高齢者グループホーム協議会、半年に1回開催の市グループホーム連絡会、職業訓練校主催、病院主催等の外部研修には出勤扱いで職員を参加させている。外部研修受講後はレポート、全体会議での報告をしている。新任職員は2週間OJT中心の研修をし、ひとり立ちまでの期間を約1ヶ月程度としている。		
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	半年に1回開催される市グループホーム連絡会には、ホーム長、管理者が必ず出席している。法人内のグループホーム連絡会(出席者はホーム長、管理者、計画作成担当者)も行っている。外部の各研修会等に参加し、他事業所との交流を図っている。		

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)
<b>.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	<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、場の雰囲気に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>インターネットで調べた上で、入居申し込みをするケースが増えている。ホームを見学後、自宅訪問し、家族からの聞き取りを行ってから、体験入居してもらう。入居当初は、声かけを頻繁にし、注意深くケアし、家族には従来の生活リズムなどを教わるようにしている。</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、クロスハートベシックにある「利用者に尊敬の念を持って接する」ことを基本としている。ピアノ、掃除、料理、洗濯物たたみ、家庭菜園など利用者ができることは、職員と共に行ってもらっている。戦争体験、料理についてのアドバイスなどを利用者から学ぶことも多く、その時には、感謝の言葉をそえることを心がけている。</p>		
<b>.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	<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>入居初期は、アセスメントを重視している。意思の表明が困難な利用者には、声かけ、表情の読み取りを通じて把握に努めている。職員は、利用者に対して常に問いかける姿勢を持っている。</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、ケアマネジャーが骨格を作り、ケース会議(月1回)で関係職員参加の下に作成している。医療情報、家族の意見・要望なども取り入れている。</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>3か月ごとに介護計画を見直している。要介護度の区分変更や容態に変化が生じた時は、そのつど計画の見直しをしている。見直しは、ケース会議で関係職員参加のもとに行い、医療情報、家族の意見・要望の取り入れ、職員のケア記録、できること・出来ないことシートなども活用している。</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	8人乗りワゴン車を利用し、花見、外食等の外出の機会を多くもっている。建物所有者から借りている畑で、きゅうり、トマト、ナス、とうもろこしなどを栽培し、収穫したものを食卓にだしている。医療連携体制加算を受けている。必要により通院介助もしている。		
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	入居前の医師をかかりつけ医とすることもできるが、利用者のほとんどが嘱託内科医を主治医としている。嘱託医は2週に1回、整形医は月2回、歯科医は週1回、希望者が受診している。精神科医の訪問診療もある。24時間、訪問看護事業所との連携体制を敷いている。薬剤師が月2回来て、医師や家族と投薬について話し合いをしている。		
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	重要事項説明書の中に、「容態悪化時の施設対応についてのご説明」及び「利用者の急変時に関する承諾書」という文書がある。契約時に、事業所の取り組む姿勢について利用者家族と意思を確認し合っている。本年度、ホームで初めての看取り事例があり、家族、医師、看護師、職員など関係者間で話し合いのうえ対応した。		
. 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	個人情報の使用目的について、契約時に文書にて説明し、同意を得ている。個人情報を含む書類や記録は、鍵付きの戸棚に保管している。個人の尊厳の確保に配慮した対応や声かけを心がけている。		
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	起床や食事時間は、利用者の自由度が高い。何事も一人ひとりのペースに合わせている。外出の好きな方は中庭内を自由に散歩している。		

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)
(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	利用者が、もやしのみげ取りなどの料理の手伝い、おしぼりたたみ、下膳などをしていた。食事は、職員は食事介助をしながら、同じ物を同じテーブルと一緒に食べている。菜園でとれた野菜を供することもある。利用者に献立の希望を聞き、利用者と職員と一緒に食材の買出しに出かけている。		
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	週2～3回午後に全員入浴している。入浴を好まない利用者には、タイミングを見ながら繰り返し声かけをしたり、お気に入りの職員が声かけをするなどの工夫をし、入浴を促している。		
(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	利用者にあわせて、マージャン、花の水遣り、散歩、ピアノ演奏、畑での野菜作りなどの支援をしている。外出の機会を多くし、お花見等のイベントや外食に出かけるようにしている。コーラス、傾聴などのボランティア、ガーデンパーティー、収穫祭、フラダンス、ギター演奏などの施設内イベントを実施している。		
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	買い物、散歩、外食、喫茶、お花見等のイベントのほか地域の清掃活動、盆踊りなどにも参加している。利用者は、自由に、中庭の散歩や日向ぼっこをしている。		
(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	門扉は施錠している。各棟の玄関は、20時～翌6時の間は施錠するが、日中は施錠していない。棟によっては、10～15分間隔で職員が連携して所在確認をしている。居室入口の施錠は、利用者が自分の判断で行っている。非常時は、合鍵で解錠できる。利用者が、万一門外に出て行った場合にそなえて、近隣との連携・協力体制ができています。		
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	年2回、消防署、地域住民参加の防災訓練をしている。地域との防災協定も結んでいる。地域の防災訓練にはホーム長、職員が参加している。非常食・水の備蓄もあり、夜間想定災害時訓練もしている。警報機の使い方について、業者から操作方法を学んだ。火災報知器等の点検も行っている。		

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)
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>必要な利用者については、食事摂取量や水分摂取量の記録をしている。医師、訪問看護師による体重測定・栄養摂取状況のチェックもしている。利用者によっては、きざみ食、ゼリー食、トロミ食を提供している。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>建物は、各棟とも中庭を中心にした造りになっており、ゆったりとした憩いの空間となっている。各棟とも、居間兼食堂には中庭に面して大きな窓があり、アイランドキッチンを備え、天井は高く、開放感がある。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>利用者は居室に、馴染みの家具、家族の写真、ミシンなどを持ち込んでいる。利用者によっては、自分の絵画作品を飾っている。各居室は広く、居室内にトイレ・洗面所を備え、収納スペースも大きい。利用者は各自、居心地良く生活している様子がうかがえた。</p>		