

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	項目数	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	1271202978
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矢切
訪問調査日	平成 20 年 2 月 14 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 29 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2月18日～平成20年2月29日

【評価実施概要】

事業所番号	1271202978		
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矢切		
所在地 (電話番号)	千葉県松戸市下矢切99-10 (電話) 047-330-1363		

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2月14日	評価確定日	平成20年2月29日

【情報提供票より】(20年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤	4 人, 非常勤 17 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	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)	68,000 円	その他の経費(月額)	54,990 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	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(1月8日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.6 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	矢切クリニック・西葛西歯科室
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「お客様に気持ちよく、安心して安全な生活を送って頂けるようなホームを目指します」をホームのモットーとし、職員間で共有し、利用者が住み慣れた地域で暮らし続けて行く事を支援されている。日々のケアにおいても職員間の連携を強化し、利用者のペースを尊重した支援を図るほか、提携先医療機関とも連携を深め、介護、医療両面において万全なサポート体制となっている。現在ホームでは地域交流の充実に向け、様々な角度から地域情報を収集するとともに、近隣の幼稚園との交流を開始するなど、地域に根差した活動が根付き始めている。地域との連携が強化されることで、より利用者の生活の幅が広がっていく事が期待できる。

【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>昨年の外部評価の指摘箇所については前向きに取り組み、改善に向け計画的に取り組まれている。</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>今年度の外部評価においては、リーダー層を中心に現場職員の意見を聞き取った上で自己評価を行い、今後も評価結果を活かし改善点については計画的に取り組む姿勢が確認できた。</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1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方にホームの状況や現在取り組んでいる事を中心に報告するほか、メンバーの方からも地域情報等を収集し、収集した情報については、利用者の特性に応じて積極的に活用されている。</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>ご家族等からの意見や要望、苦情の収集については、ホーム正面玄関に「ご意見箱」を設置し意見を収集するほか、面会時に直接聞き取られている。また、外部苦情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。</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>地域交流の充実を図るために、運営推進会議において地域情報を収集し、利用者の特性に応じて地域行事等に参加されている。また、近隣の幼稚園の園児との交流が始まり、毎年継続されていくことになるなど、利用者の生活の幅が広がっていく事が期待される。</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)
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「お客様に気持ちよく、安心して、安全な生活を送っていただけるようなホームを目指す」をモットーとして掲げている。モットーは職員間で話し合い決定し、利用者が住み慣れた地域の中で生活できるよう、職員が一丸となり取り組まれている。		
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	職員間でスローガンを共有するために、日々の申し送りやスタッフミーティング時に確認するほか、スタッフルームやホーム内共有部分に掲示されている。職員はいつでも確認ができ、日々スローガンの実践に向けて取り組まれている。		
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	地域交流の充実を図るために、運営推進会議において地域情報を収集し、利用者の特性に応じて地域行事等に参加されている。また、近隣の幼稚園の園児との交流が始まり、毎年継続されていくことになるなど、利用者の生活の幅が広がっていく事が期待される。	○	幼稚園との交流が開始されるなど地域交流の充実に向けて着実に前進されている。今後においては、地域交流を図る上での目的をさらに明確にし、地域行事への参加やホーム内行事へのお誘いなどを通じ、地域交流がより充実していくことに期待したい。
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	昨年の外部評価の指摘箇所については前向きに取り組まれ、改善に向け計画的に取り組まれている。今年度の外部評価においては、リーダー層を中心に現場職員の意見を聞き取った上で自己評価を行い、今後も評価結果を活かし改善点については計画的に取り組む姿勢が確認できた。		
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1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方にホームの状況や現在取り組んでいる事を中心に報告するほか、メンバーの方からも地域情報等を収集し、収集した情報については、利用者の特性に応じて積極的に活用されている。		

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)
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、地域包括支援センター、地区在宅介護支援センター、保健師との連携を図るほか、市の担当者とも必要に応じて連携を取り、サービスの質の向上に向け取り組まれている。		
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	利用者の暮らしぶりや健康状態については、月1～2回の割合でご家族へ電話にて報告するほか、面会時にお伝えしている。また、行事後においては行事の様様を写真にしておたよりにてご家族へ郵送するなど、ホームの取り組みを定期的にお伝えしている。		
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	ご家族等からの意見や要望、苦情の収集については、ホーム正面玄関に「ご意見箱」を設置し意見を収集するほか、面会時に直接聞き取られている。また、外部苦情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。		
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、定期的に個人面談を実施するほか、随時相談できる時間を設け、職員のストレスが蓄積しないよう取り組まれている。現在では、職員の定着率も良く、利用者ともなじみの関係が構築されている。		
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	職員の質の向上に向けて、ホームでは年間研修計画を策定し、ホーム内研修の充実に取り組まれている。また、外部で開催される研修についても研修案内を職員に渡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、県のグループホーム連絡会に定期的に参加をし、同業者との情報交換に努めている。市内においても同業者が集う会には進んで参加し、他のホームとの交流に努めている。		

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)
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	利用開始時においては、利用者の方にも見学にお越し頂き、ホームの雰囲気に慣れて頂いている。また、希望に応じて体験入居も可能であり、利用者が納得した上でサービスを利用できるよう、利用者の特性に応じた対応を図っている。		
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、利用者から料理や歌を教えて頂くほか、職員と共に散歩をしたり、体操をしていく中で良好な関係が築かれている。利用者が安心して、気持ちよく生活できるよう、職員も共同生活を共にしていく事で、なじみの関係が構築されている。		
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	利用者の思いや希望の収集については、日常会話の中から聞き取るほか、意思疎通が困難な方に対してはご家族から希望を聞き取り、利用者の意思を尊重した支援が図れるよう努めている。利用者から要望や意見が出た際には、日々の申し送りや連絡ノートを活用し、職員間で情報を共有している。		
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、利用者やご家族、職員の意見を取り入れた上で、短期、長期の目標を設定されている。職員による利用者のカンファレンスについては毎月実施されており、全職員の意見やご家族、利用者本人の意見が収集されたケアプランが作成されている。		
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、短期、長期の期間に応じて見直しされている。見直し際には掲げた目標に対する評価も実施されており、継続する場合は次のケアプランに反映させている。また、期間前において見直しの必要性が生じた際はカンファレンスを行い、現状に即したプランのもと支援が図れ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)
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として、介護相談についてのポスターを玄関に掲示するほか、キャラバンメイド活動の充実を図るために同一法人内のグループホームと連携して取り組めないかを検討されている。また、民生委員とも連携し、多機能性を活かした支援について検討されている。	○	多機能性を活かした支援を図るために現在様々な策を模索している。また、運営推進会議を活用し広く情報の収集に努めていることから、ホームの多機能性や専門性を活かした活動が今後充実していくことに期待したい。
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	医療機関への受診については、利用者、ご家族の希望を尊重し、希望された医療機関へ受診できるよう支援されている。また、ホームの提携先医療機関とも日々連携を強化しており、利用者に変化が生じた際には24時間対応を可能とし、適切な医療が常時受けられる体制が確立されている。		
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に向けた方針については、今後、対象者が生じた際には、方針を共有できる環境を整えていく方向である。	○	利用者本人やご家族の意向を考慮し、重度化した場合や終末期に向けた方針を早い段階から定め、方針について職員やご家族の方と共有できる体制が構築されることに期待したい。
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	利用者の気持ちを傷つけることのないように、「相手を尊重する」声かけを基本とし、利用者の事はお名前と呼ぶ事や丁寧な声かけを心掛け不適切な対応につながらないよう取り組まれている。また、個人情報の取り扱いについても全職員に誓約書を記入して頂き、適切な管理が図れるよう取り組まれている。		
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、起床、就寝時間など一人ひとりのペースに合わせて対応されている。決して無理強いすることなく、利用者のペースを尊重した支援が日々図られている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事が楽しみなものになるように、職員と一緒に食事を楽しむほか、買い物や調理、後片付けにおいても職員と共に実施されている。また、お寿司の職人の方がホームに出向き、利用者の目の前でお寿司を握るなど、食事の楽しみにつなげるために、様々な行事が企画されている。		
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、週間スケジュールを作成しているが、利用者の希望を尊重し、希望やタイミングに合わせて入浴できるよう対応されている。入浴拒否者については無理強いせず、清拭対応に切り替えるなど、無理やりの入浴は避け後日改めて入浴できるよう取組まれている。		
(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	ホームでは、調理が好きな方、掃除が好きな方などそれぞれの特技に合わせて、利用者の役割を持って頂き、張り合いのある生活が送れるよう支援されている。また、体操なども取り入れ体力の維持に努めるなど、様々な取り組みが展開されている。		
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	日常的に外出ができるように、朝の申し送り時に散歩の予定を立て、天候のよい日には散歩に出かけられるよう計画されている。今後は利用者の要望も聞きとり、より多くの外出支援が図れるよう検討されている。	○	現在ホームでは、利用者の要望も聞きとり外出する機会を増やしていく事を検討している。戸外での活動を通じ、利用者の気晴らしの支援がより充実されることに期待したい。
(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	利用者が自由に生活できることを基本としており、ホーム全体として玄関にカギをかけることの弊害を理解して取り組まれている。日中においてはできる限り施錠はしない支援が図られている。		
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、最寄りの交番や消防署とも連携を図り、災害時における協力体制を確保されている。また、近隣の公園を避難場所とし、職員への周知も図られている。	○	今後においては、避難訓練の実施のほか、災害時において近隣の協力を得られるよう、地域住民との連携を強化するなど、突発的な災害に備えた取り組みが前進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)
(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摂取できるように、食事形態については、状態に応じて刻み食、トロミ食で対応するほか、水分量についても1日1000CC確保できるよう、水分摂取を促している。また、食事・水分摂取が困難な方には医師と相談し、栄養補助ドリンクの使用や往診にて点滴対応されている。		
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	日中利用者が多くの時間を過ごすリビングにおいては、各フロアにおいて季節の花を飾るほか、行事の写真を掲示するなど、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を保ち、快適に使用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、これまで使い慣れた愛用品の持ち込みを可能とし、自分の部屋としてくつろげる空間となるよう配慮されている。持ち込み品の制限は特に設けず、ご家族とも相談し、利用者の希望も取り入れながら、居心地良く過ごせる空間となるよう取り組まれている。		