

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	1270902974
法人名	有限会社 コンフォートプレイス
事業所名	グループホーム みかんの樹松が丘
訪問調査日	平成 20年 4月 18日
評価確定日	平成 20年 5月 20日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会千葉県支部

○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	1270902974		
法人名	有限会社 コンフォートプレイス		
事業所名	グループホーム みかんの樹松が丘		
所在地 (電話番号)	〒274-0064 船橋市松が丘 3-63-30 (電話) 050-3478-1314		
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会千葉県支部		
所在地	〒263-0012 千葉市稲毛区萩台町 696-132		
訪問調査日	平成20年4月18日	評価確定日	5月20日

【情報提供票より】(20年 3月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17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	20 人	常勤 10 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	5.8

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造造り	
	2 階建て	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費 15,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	300,000 円	有りの場合 償却の有無	有(2年間)
食材料費	朝食	400 円	昼食 500 円
	夕食	600 円	おやつ 円

(4) 利用者の概要(3月 20日現在)

利用者人数	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名
要介護3	5 名	要介護4	5 名
要介護5	2 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85.3 歳	最低 65 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	共立習志野台病院、千葉徳州会病院、デンタルケアサポート
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

船橋市の郊外に平成17年3月に開設された2階建て2ユニットのホームです。閑静な住宅街に立地し、日当たりもよく環境に恵まれています。このホームのサービスの特徴は、理念にも掲げています「自分が住みたいホーム、自分の家族を住ませたいホーム」を職員が明るく、優しく実践している事です。アンケートでも「家庭的で明るく安心しています」との声が多数寄せられています。又地域に着実に根ざしており、市から新設要請されたホーム建設(平成20年10月オープン予定)でも住民の方々の理解をスムーズに得ています。

【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>管理者は評価を活かし改善しています。前回の課題の「地域密着としての理念作成」は、従来の理念に含まれている事を家族会に諮って了解を得ていますし、「運営推進会議の開催と行政関係者の出席」は、定期的に3ヶ月に1回開催し、地域包括支援センターに出席頂き、「終末期に向けた対応」は、看取り方針を定め関係者と方針が共有できています。</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>職員に外部評価の意義を説明し、自己評価をまとめています。</p>
	<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>平成19年1月から3ヶ月に1回、地域包括支援センター、町会役員、民生委員、家族代表、職員(管理者、職員等)が出席し、開催しています。当初は、サービス評価制の主旨説明と外部評価結果の公表をし、取り組みを期待したい内容について意見交換を実施しています。現在は、認知症サポーター育成を取り上げています。</p>
重点項目 ②	<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>職員は、家族の訪問時に要望・意見を聞くようにし、必要に応じて月1回のスタッフ会議で対応しています。更に3ヶ月に1回開催します運営推進会議・家族会議で家族の要望・意見を伺うようにし、改善・対応しています。又苦情・相談窓口をホーム内に設置し、ホーム外(国保連)の相談窓口などもご案内しています。</p>
重点項目 ③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町会に加入し、地域の一員として積極的に行事(防犯講習会・消防訓練・運動会・大掃除・夏祭りなど)に参加しています。又地域のボランティアを受け入れたり、ホーム行事について町会広報誌を通じて広報したり、町会掲示板を施設前に設置したりして着実に地域に根ざしています。</p>
重点項目 ④	

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	「自分が住みたいホーム、自分の家族を住ませたいホーム」を理念として掲げています。利用者が当たり前 の生活が当たり前に行えることを目指していますので、 地域の中で暮らしていくことも当然含まれ、家族会に 諮った結果、敢えて理念に「地域に根ざす」文言を入 れなくても良い事になりました。		
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	理念を、玄関、各階に掲げ、月1回のスタッフ会議や 3ヶ月に1回のグループ合同研修会などで確認し、日 頃の介護サービスで実践しています。実際、今回の調 査や家族アンケートでも理念が実践されている事が分 かります。		
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	町会に加入し、地域の一員として、積極的に行事(防 犯講習会、消防訓練、運動会、大掃除、夏祭りなど)に 参加しています。又地域のボランティアを受け入れた り、ホーム行事について町会広報誌を通じて広報した り、町会掲示板を施設前に設置したりして、地域に着 実に根ざしています。		
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	管理者は評価を活かし改善しています。前回の課題 の「地域密着としての理念作成」は従来の理念に含む 事を家族会に諮って了解も得、「運営推進会議の開催 と行政関係者の出席」は、定期的で開催し地域包括 支援センターに出席頂き、「終末期に向けた対応」は、 看取り方針を定め関係者と方針の共有ができていま		
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	平成19年1月から3ヶ月に1回、地域包括支援セン ター、町会役員、民生委員、家族代表、職員(管理者 等)が出席し、開催しています。当初は、サービス評価 制の主旨説明と外部評価結果の公表をし、取り組みを 期待したい内容について意見交換を実施しています。 現在は認知症サポーター育成を取り上げています。		

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	市担当者には、業界連絡会・運営推進会議に出席頂き交流を図るとともに、細かい事項についてもその都度相談にのって頂いています。実際、行政から実績が評価され新設の要請があり、現在隣接地にホームを10月オープン予定で建設しています。		
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	家族の面会時に利用者の健康状態、暮らしぶりを職員が報告しています。又緊急事項についてはその都度連絡しています。新聞を3ヶ月に1回、金銭管理は半年に1回領収書添付の上、家族に送付しています。		
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	職員は家族の訪問時に要望・意見を聞くようにしています。更に3ヶ月に1回開催している運営推進会議・家族会で家族の意見・要望を伺うようにし、改善・対応しています。又苦情・相談窓口をホーム内に設置し、ホーム外(国保連)の相談窓口などもご案内しています。		
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	相性を考慮して職員を配置しています。又産休、育児などの場合柔軟に対応し、離職を最小限に抑えるように努力しています。離職・異動の場合は、ダメージを極力抑えるため、直前に伝えるようにしています。		
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	新人が入所した時は、1日オリエンテーション・約1ヶ月ベテランに付き添い実地研修を受けます。外部研修(管理者研修等)は、ホームの方で講習を紹介し積極的に参加を促しています。その際受講料・交通費はホーム負担、日勤扱いとしています。又3ヶ月に1回グループ別事業所と合同研修を実施しています。		
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	市内のグループホーム連絡会や、介護保険事業所交流会に参加し、他の事業者との交流に努めています。現在、管理者だけでなく、職員が集まる分科会開催も検討しています。		

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、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	入居前には、可能な限り本人に来所して頂き、ホームを見て頂いています。慣れるまで時間のかかると思われる利用者の方には何度かホームに遊びに来て頂いたり、家族と一緒に泊まったりする等の対応がされています。		
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	職員は、生活を通じ共に時間を過ごす中で会話を大事にし、利用者の意思や思いを尊重しています。人生の先輩である利用者の方々から色々なことを学ぶ機会も多くあり、利用者の活躍のできる場面(野菜作り、剣道、その他)を作り支援しています。		
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	場面場面での利用者から出た言葉や思いを記録(24時間シート)に残し把握されています。言葉だけでなく、表情や、しぐさ等も見落とすことがないように本人本位に検討できるようにしています。		
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	日々の記録はもとより、職員間での情報共有ノートを用いたり、家族や主治医、入所前のケアマネ等から意見を聞き、介護計画を作成しています。		
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	定期的には3ヶ月に1度見直しし、状態が変化した場合には再アセスメントを行い居室担当職員も参加し、カンファレンスを持って、介護計画の見直しを行っています。		

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	職員体制で可能な範囲内においての通院や外出(誕生日に職員と買い物等で1日同行する・父の日にすし屋に行く等)において、柔軟な支援がされています。		
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	協力医療機関から月2回内科往診、看護師は毎週と歯科へのサポートは毎週土曜日口腔ケアの指導もされています。また、ご本人、家族の意思により他院を希望される方についても必要な医療機関との連携をとり支援されています。		
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のあり方については、特養との連携を作り、看取りの指針を定め職員、家族、関係者に周知し、方針の共有がされています。		
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	個人情報の取り扱いについては書面にて同意書を取り交わしています。利用者への言葉遣い、個室への入室の際はノックや声かけを行い、トイレ誘導時などさりげなく他の利用者には気づかれないようプライバシーに配慮されています。		
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	日々、職員は利用者の体調を把握しその人がどのように過ごしたいのか本人の意思を尊重し、本人のペースを大切にした支援がされています。		

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	季節の食材を取り入れた献立メニューは業者に委託しています。日々の調理については利用者と共に行き、食事の後片付けなども職員と一緒にを行っています。		
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	入浴回数や、入浴時間については出来る限り希望に添えるように支援されています。清潔保持するためにも週2回の入浴はして頂けるように声かけも行っていきます。		
(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	職員は、利用者一人ひとりの得意なこと、好きなことを把握し楽しんだり、活躍できる場面作り(皆で遊べる風船バレーやホッケー、ゴルフ、将棋、植栽の手入れや家事等)何かしら関わりを持てるように支援されています。		
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	利用者の身体状況を把握し、日用品の買い物はじめ、散歩、(おやつを持って公園に)ドライブ等外出の機会が多く作られています。		
(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	外部に通じる各出入り口には人感センサーが設置され、人が通るとセンサーが作動し音が出るように工夫されています。職員はその音を聞きながらさりげなく利用者を見守っています。		
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	消防署の協力の下、年2回訓練を実施しています。又町会主催の消火訓練にも必ず参加し、運営推進会議でも非常時の際、地域の方にご協力を頂けるようお話し、避難誘導について話合っています。緊急時の連絡先・対応手順を各階に掲示し、消火器を常備すると共に、非常時に備え2日分の水・食料も備蓄しています。	○	高齢の利用者が多く足腰が弱っていますので、消火訓練ばかりでなく、時々地震訓練・夜間訓練も実施されることを望みます。その際、近くに住んでいます職員の方にも声をかけ、実際的に行って欲しいと思います。又2階の非常口はありますが、その先の階段などの脱出方法(隣接地への非常通路含む)がないので、至急検討を望みます。

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	1日1600カロリーを目安に栄養バランスを考えた食事が提供されています。1日に必要な食事摂取量、水分量なども記録に残しています。嚥下困難等で栄養状態や食事摂取量が少ない方には、ミキサーや、トロミ等で工夫されています。		
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	共有空間は、日当たりもよく明るく清潔で、全体的にゆったりとしています。椅子、ソファの他に4畳半ほどの畳もあり、利用者が思い思いに寛いでいるのが印象的です。又、季節感を出すため、花を飾り、壁には写真が貼られています。利用者が居心地のよいように配慮されています。		
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	皆さん思い思いに自分の気に入った物や馴染みの物(家具、位牌、人形、写真、絵画など)を持ち込み、自分の家のように居心地よく過ごしています。又、安全のため、各部屋にはセンサーが取り付けられていますので、安心です。		