

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
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
合計	30

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19年9月27日
評価確定日	平成19年11月8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19年11月12日

【評価実施概要】

事業所番号	1473500358		
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	横浜市中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成19年9月27日	評価確定日	平成19年11月8日

【情報提供票より】(19年9月19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年3月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	25 人	常勤 12人, 非常勤13人, 常勤換算15人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	1階建ての 1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)	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)	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 円			

(4) 利用者の概要(9月19日現在)

利用者人数	26 名	男性	3 名	女性	23 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	11 名	要介護4	4 名		
要介護5	3 名	要支援2			
年齢	平均 84 歳	最低	63 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
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは大船から程近い、足の便の良いところにある。途中には田んぼもあり、周りは梅や竹林などの緑が多く、田園風景に囲まれた環境である。広くゆったりした敷地に平屋建ての3棟があり、芝生の中庭は利用者や職員の交流の場となっている。アプローチや中庭には季節の草花が植えられ、地域の人も親しみやすい。
体験入居のシステムがあり、通いながらホームの生活に慣れて、納得したうえで入居してもらっている。毎週の訪問看護のほかに、内科、精神科、整形外科、歯科の訪問診療があり医療体制は充実している。利用者の毎日の暮らしぶりや状況は、ケアノートに記録し、ホーム内に写真を貼り、家族に伝えている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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) 外部評価の受審は今回が3回目であるが、前回は改善すべき課題はなかった。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 8月の全体会議で評価について学習会を行ない、職員全員に通知した。自己評価はユニット毎に職員の聞きとりを行い、各ユニット長が評価をまとめた。
重点項目	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) 市町村との連携は取れているが、運営推進会議の開催はまだない。今後、地域と連携し、速やかに会議を召集し、討議内容を運営に生かす事を期待したい。
重点項目	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) 日頃の様子は個別の「ケアノート」に記録し、家族は、面会の折に自由に閲覧できる。月に1度、家族へ請求書と預かり金の清算書にレシートを添付して送っている。その際にホームからの便りを同封し、活動や職員の異動、利用者の様子などを知らせる。年に2回行うガーデンパーティには多くの家族が参加し、楽しみながら意見交換したりアドバイスをもらう場となっている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地主から畑を借りている。地元の方にコーラスや琴、書道、話し相手のボランティアとして来てもらっている。今年は神社の夏祭りに参加したほか、ホーム主催のガーデンパーティに地元の方を誘うなど交流の場を設けた。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
. 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	法人の理念である「全てのよきものを先輩たちにささぐ」と、法人グループホームの理念である「おしゃれで・おいしく・おつきあい」と書かれた額を玄関ホールに掲げている。このホーム独自の理念は未だない。		法人グループホーム全体の理念とは別に、この事業所が目指す独自の理念を持つよう期待したい。
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	月1回の全体会議の時や事あるごとに管理者が理念の意味を再確認し、読みあわせを行っている。 職員は理念を念頭に置き、日々のケアに生かしている。		
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	土地提供者が隣に住んでおり、畑を提供してくれる。地元の方が話し相手やコーラス、琴のボランティアとして訪れてくれる。 町内会にも加入しており、回覧板で知った地域の夏祭りに利用者20人ほどで参加した。 ガーデンパーティに地域の方の参加を呼びかけた。		
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	職員には、8月の全体会議で評価に関して学習会を行なった。今回は各ユニット長が職員の聞き取りを行い、ユニット毎の自己評価をまとめた。 過去2回の評価結果を真摯に受け止め、改善を行ってきた。		
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	行政からの働きかけは無く、9月現在、開催は未定である。		行政の担当者や地域の方と連絡をとり、速やかに開催の準備ができることを期待したい。運営推進会議の有効性を理解し、地域との連帯をはかるチャンスと捉えたい。

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	行政の担当者とは、困難事例の相談や市外からの入居希望相談など、運用面で連携している。また適宜事故報告を行なっている。 消防や警察とは連携している。		
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	月に1度請求書を送る時に、管理者や担当者が書いたA4一枚の報告書を同封している。報告書は行事や職員の交代など日常生活の情報提供に役立っている。 また個別に「ケアノート」が作られ、日々の行動や様子が具体的に細かに記載され、写真入りで利用者の近況を伝えている。家族は来所の際に目を通してしている。		
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	年に2回のガーデンパーティを催している。午前中は懇親会とし、午後に家族との意見交換を行なった。家族の活発な意見交換があり、具体的な提案やアドバイス、苦情も話し合うことができた。		
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	このところ結婚や出産が相次ぎ、職員の異動が目立っている。法人では離職率を下げるために、出産休暇や居住地近くの事業所への異動など、女性が出産後、復帰しやすい体制を整備しようとしている。 また退職した職員や休暇中の職員が子供をつれてイベント時に顔を出すなど、利用者への配慮もしている。		
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	法人内研修は、「新人研修」を行っている。横浜市の研修や外部研修にも参加し、参加者は「研修報告」で報告し、職員間で内容を共有している。研修は上司が声をかけたり、職員が自分でインターネットで調べたりして申し込んでいる。望めば出勤扱いとし、費用も負担している。現場での実地指導やグループホーム連絡会での交換研修も行なっている。		
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	栄区のグループホーム連絡会ブロック会議に参加している。事例検討や相互研修などを通じ共通の問題解決をはかりたいと考えている。 法人内のグループホーム連絡会に月に1度参加し、情報交換している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
.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	<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>入居までに自宅での面接を行い、管理者とユニット長でアセスメントを行なっている。決定までにホームを見学してもらい、見学時には食事を共にしてもらうことが多い。</p> <p>入居に不安のある方は日割りで泊まれる制度もあり、週に3日泊まって2日は自宅に帰るというプロセスを1ヶ月続けた例もある。</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>七夕やお月見などの行事は利用者のほうが詳しく、職員は、教えてもらいながら一緒になって楽しんでいる。</p> <p>利用者に畑仕事や園芸に詳しい方もおり、指導してもらいながら、畑でさつまいもを作っている。</p>		
.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	<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>入居時のアセスメントのほか、日々の暮らしの中から利用者の希望や意向を汲み取っている。センター方式の勉強会を行っており、職員と共にカンファレンスの際に生かしている。</p> <p>3ヶ月ごとに家族への手紙を書く担当を決めており、観察を丁寧に行なっている。</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>介護計画書は、介護支援専門員が職員からの聞き取りや家族の希望を基に作成している。申し送り時やケース会議でカンファレンスを行なっている。</p> <p>家族には来所時や郵送で意見を聴くようにしており、納得してもらうまで書き直している。</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た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>介護計画書は3ヶ月に1度の見直しを行っており、職員の聞き取りによって評価を出している。</p> <p>また、急な状況変化の際は速やかに変更している。</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	法人グループは特養を中心とし、デイサービスやグループホームなども運営している。訪問医療の他、訪問看護も法人内の看護ステーションからの派遣があり、24時間体制のバックアップも充実している。利用者の誕生日や個人的行事の際に親戚が泊まりに来たり、子供づれの人のためにおもちゃを用意するなど対応している。		
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	週に1回の内科、歯科の往診、隔週の整形外科の往診、月1回の精神科医の往診に加え、毎週の訪問看護がある。従来のかかりつけ医での受診は、家族が付き添っているが、都合のつかない時は職員が対応している。24時間オンコールできる訪問看護があり、今後のターミナルケアの切り札にもなっている。		
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	重度化への対応を前向きに考えており、職員との話し合いも行なっている。重要事項説明書の中に重度化やターミナルについての取り決めを追加し、新規の利用者には家族の意向を聞きながら覚書の交換を行なっている。また医師や看護師との連携を強めている。		
. 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	職員は利用者の耳元で、誇りを傷つけないような言葉かけをしている。個人情報、扱いに関して家族から承諾を取り、個別ファイルに収めている。		
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	献立は、利用者の希望を聞きながら決めている。食事時間も、朝食は利用者が起きた時間に合わせて食べるようにしており、10時に起きる利用者にも朝食を用意している。喫煙も所定の場所でできるようにしているが、今のところ希望者はいない。入浴は午後が多い。夏場は、希望する人は午前中に入ることもあった。		

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)
(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	職員は、自費を払えば利用者と同じ食事を食べることができる。弁当持参の職員も利用者と同じテーブルについて食べている。ミキサー食の利用者もいたが、職員は、自然に介助していた。 調査当日は食事の準備をする利用者は見受けられなかったが、下膳をする利用者はいた。		
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	利用者のほとんどが職員の多い午後に入浴をしている。夏場は利用者の希望があれば午前中や散歩の後などに入ることもある。 入りたがらない利用者にはタイミングを捉え、対応している。		
(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	庭仕事が好きな利用者が中庭や植え込みの手入れをしている。畑仕事が得意な利用者からは、さつまいも作りや菜園の仕事を教えてもらっている。また、不眠の時に職員とマージャンをする利用者もいる。		
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	大型の車を運転する職員がいなくなったので、全員で外出する機会は以前より減っているが、中庭の散歩や畑の管理は日常のこととして自由に行っている。 また職員との買い物は毎日行っている。		
(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	門扉の開閉管理はしているが、ホーム玄関は日中は鍵をかけていない。利用者は中庭を通過して各ユニットに自由に入出入りできる。 居室の鍵を内部から掛ける利用者が2名いる。居室の窓から出入りもできるが、夜間は鍵を掛けている。		
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	直近では1月に自主訓練を行なった。消防署の協力を得ての訓練も行なっている。日常においても、災害対策を念頭に車椅子が通れるように通路には物を置かないように注意している。 非常時の食糧備蓄も行っており、9月が切り替え時で、新しいものの購入を予定している。		

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)
(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	医師の指示がある利用者は、その日の食事と水分の摂取量と排泄量をチェック表に記録している。 退院に際して食事について指導を受けた利用者もあり、食事に関しては個別に対応している。栄養バランスを専門的な観点から見てもらうために、医師の紹介で栄養士にチェックしてもらう体制を整えつつある。		
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	平屋でゆったりとした造りになっており、リビングの他にくつろげる場所がある。3ユニット共有の中庭は広々としており、自由な交流の場になっている。建物の外周はウッドデッキがあり、散歩道になっている。居間は広くゆったりしており、全館バリアフリーである。天窗から明かりが取れ、曇りの日でも明るい。洗面所にさりげなくススキが生けられて、季節感を出していた。		
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	居室は広くゆったりしている。トイレと洗面所が自室に備え付けられている。利用者は、使い慣れた大型家具やなじみの絵画、机や椅子などを持ち込んでいる。折りたたみベットを入れて家族が泊まれるスペースがある。 広いホーム内の掃除は、エリアごとの掃除担当職員を決めて行い、常に清潔に留意している。		