

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	1495500025
法人名	セントケア神奈川株式会社
事業所名	セントケアホーム川崎宮前
訪問調査日	平成20年3月26日
評価確定日	平成20年12月18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20年12月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1495500025		
法人名	セントケア神奈川株式会社		
事業所名	セントケアホーム川崎宮前		
所在地 (電話番号)	神奈川県川崎市宮前区野川82-1 (電話) 044-740-1013		
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20年3月26日	評価確定日	平成20年12月18日

## 【情報提供票より】(平成20年3月18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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 13人、非常勤 5人、常勤換算	13.4人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨造り		
	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)	67,000 円	その他の経費(月額)	78,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有 / 無
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり		円 (月額 40,000円)

### (4) 利用者の概要(3月1日現在)

利用者人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名	
要介護1		1 名	要介護2		9 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	76.8 歳	最低	72 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	登戸診療所、青葉さわい病院、日航ビル歯科室
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

この事業所は、田園都市線梶ヶ谷駅よりバスで10分の住宅地にある。開設から1年で、運営方針は、家庭的な環境の中で利用者の尊厳を守り、笑顔で明るく・安心・信頼関係を大切に、利用者と職員が家族として支え合うことを目的としている。  
協力医療機関との連携として、内科と認知症専門医は週1回、訪問看護師は2週間に1回、歯科は随時往診がある。利用者が入院した場合でも、病院や家族と連絡をとり早期退院を支援している。ターミナルケアの受け入れにも努めている。  
四季折々の行事があり、利用者は外出を楽しんでいる。ホーム内には、川崎大師・三溪園・ズーラシア動物園などの外出時の楽しそうな写真が掲示されている。

## 【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>開設から1年であり、外部評価は今回が初受審である。</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>自己評価は管理者が作成し、介護計画については計画作成担当者の意見を聞いた。職員は参加していない。自己評価票の作成にあたっては、職員に外部評価の意義を理解してもらい、全職員が参加することが望まれる。1年間の事業の振り返りをしたり、改善について話し合い、次年度へのステップとして位置づけることが望まれる。</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>運営推進会議はこれまでに2回開催された。家族・管理者・ケアマネージャーが参加し、行事報告をして家族の要望を聞いた。地域を代表する、地域包括支援センター・自治会長・老人会長・民生委員などにも働きかけたが、参加してもらえなかった。3回目は4月26日を予定している。</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>家族の来訪が多く、意見・要望は来訪時に聞いている。相談・苦情の申し立て先は、重要事項説明書に法人のお客様サービスダイヤル・川崎市介護保険課・国保連の窓口を記載している。家族会は設立されていないが、運営推進会議では家族の要望などを聞いている。これまでに苦情になるような問題は発生していない。</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>区民祭りの太鼓祭りやバザーに参加したり、職員の紹介で地域出身の歌手がボランティアで訪れたことがある。 全体としては、自治会・老人会など地域との交流が少なく、課題となっている。今後は公園の清掃などを手始めに、地域の活動に参加したり、小学生・幼稚園児を招くなど、積極的に取り組む意向である。</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)
<b>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	開設当時の管理者と職員が事業所独自の理念を作成した。 運営理念は、家庭的な環境の中で利用者の尊厳を守り、笑顔で明るく安心・信頼関係を大切に、利用者や職員が家族として支え合うことを目的としている。		
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	理念は事業所のリビング(和室)と事務室に掲示されている。毎日、朝夕の引き継ぎ時やミーティングで話し合いの機会を持ち、理念の共有を図り、日々のサービス提供場面に活かせるように意識づけしている。分かりやすい理念であり、職員に浸透している。		
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	区民祭りの太鼓祭りやバザーに参加したり、職員の紹介で地域出身の歌手がボランティアでホームを訪れたことがある。全体としては、自治会・老人会など地域との交流が少なく、課題となっている。今後は公園の清掃などを手始めに、地域の活動に参加したり、小学生・幼稚園児を招くなど積極的に取り組む意向である。		地域との交流を活性化するため、行政や自治会・老人会、民生委員などに働きかけ近隣住民との日常的な交流を深めることを期待したい。また、運営推進会議の活用や、地域包括支援センター等に登録されているボランティア団体に協力を呼びかけることが望まれる。
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	開設から1年であり、外部評価は今回が初受審である。 自己評価は管理者が作成し、介護計画については計画作成担当者の意見を聞いた。他の職員は参加していない。		自己評価票の作成にあたっては、職員に外部評価の意義を理解してもらい、全職員が参加することが望まれる。1年間の事業の振り返りをしたり、改善について話し合い、次年度へのステップとして位置づけることが望まれる。
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	平成19年11月24日に第1回、平成20年1月26日に第2回が開催された。家族・管理者・ケアマネージャーが参加し、行事報告をして家族の要望を聞いた。地域を代表する、地域包括支援センター・自治会長・老人会長・民生委員などにも働きかけたが、参加してもらえなかった。3回目は4月26日を予定している。		今後は、事業所(内部)の関係者だけでなく、地域(外部)の人にも参加してもらえるよう働きかけ、サービスの質の向上に積極的に取り組むことが求められる。

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	川崎市ならびに宮前区役所の介護保険担当者とは、日常的な連携がない。		区役所の担当者とは日常的に事業の相談・連絡などの連携を図ることが求められる。
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は、家族の来訪時に説明し、突発的な病気・ケガは、電話で知らせている。月1回請求書を家族に郵送する際にユニット毎の「ひまわり通信」「コスモス通信」を同封し、暮らしぶりを伝えている。また、小遣いの出納帳を添付して確認してもらっている。		
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	家族の来訪が多く、家族の意見・要望は来訪時に聞いている。相談・苦情の申し立て先は、重要事項説明書に法人のお客様サービスダイヤルや公的機関の窓口を記載している。家族会は設立されていないが、運営推進会議では出席した家族の要望などを聞いている。これまでに苦情になるような問題は発生していない。		家族同士の集まりの場で意見を聞くために「家族会」の設置を期待したい。
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	管理者の交代が1回あったが、当該ホームの職員が昇格し、前任者との引継ぎ期間を十分に取った。職員は常勤者が多く定着率がよいので、安定した介護が行なわれている。		
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	開設時に職員全員が法人の採用時研修を受けた。現任職員のスキルアップのための研修は行なわれていない。		職員のスキルアップのため、現任研修については、内部・外部研修を合わせた年間研修計画を策定し、計画的に実施することが求められる。併せて、研修結果を全職員が共有できる仕組み作りを期待したい。
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	法人が組織する神奈川県下の7つのグループホームの管理者連絡会に出席し、サービスの質の向上について話し合っている。 他の同業者と交流や意見交換をする機会は少ない。		神奈川県および川崎市のグループホーム連絡会などに加入し、同業他社との交流を通じて、サービスの質向上に取り組むことが求められる。

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>入居希望者の面談はホームで行ない、「入居案内書」等でホームの説明を行ない、生活の場の雰囲気を知ってもらっている。また、体験入居を勧めている。現在の16名の入居者のうち5名は体験入居で納得し、入居を決めている。利用者がホームに馴染み落ち着くまでは、家族には頻繁に来訪してもらっている。</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>食事が美味しいと感謝されたり、誕生会では皆で手作りケーキを作っている。洗濯物たたみ・料理の手伝い・片づけなど利用者と職員は何事も一緒に行ない、家族同様に喜怒哀楽を共にしている。特に、利用者からは昔の生活の知恵を教わるが多々ある。</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>利用者の思いや意向の把握としては、家族に、本人の過去の生活の様子を入居相談申込書に記入してもらっている。ADLについては事業所が記入している。意思の表示の少ない利用者には、日々の行動や言動から意向を把握することに努め、部屋にすることが多い人は居室で話を聞き、全職員が共有するよう努めている。</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>月に1回のカンファレンスで、利用者・家族の意向を聞き、残存機能を引き出すことなどを話し合い、その時の利用者の視点に立った個別具体的な介護計画を作成している。家族には説明し、同意をもらっている。ケース記録には介護計画に沿った経過記録が記入されていた。</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>心身の状態が安定している利用者については、3ヶ月に1回モニタリングを実施して、介護計画の見直しを行っている。状態の変化があった場合は、随時カンファレンスを開催して見直ししている。見直しの際は、認知症専門医にも意見を聞いている。</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	系列法人の看護ステーションと医療連携体制が取れており、訪問看護師が2週に1回往診し、急な場合も対応している。また、認知症専門医(精神科医)の協力体制がある。利用者が入院した場合でも、病院や家族と連絡をとり早期退院を支援している。		
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	利用者のかかりつけ医は、入居前にかかっていた医師か、事業所と契約している往診医のどちらかを選択している。協力医療機関の内科医と認知症専門医は毎週1回、系列法人の看護ステーションの往診は2週に1回ある。歯科は随時往診がある。		
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	終末期の対応については、重要事項10項に「重度化した場合の対応に係わる指針」があり、現在、利用者・家族と、訪問看護事業所の支援のもとで最善策が話し合われている。事業所の対応方針については、職員には周知が徹底されていない。		ターミナルケアについての研修を実施し、事業所方針を全職員に周知することが望まれる。
. 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	利用者の入居時と職員採用時に、個人情報保護の説明を行ない、同意を得ている。重要な書類は職員室のキャビネットに施錠保管している。職員はマナー研修で利用者の尊厳を守ることを学習し、実践している。訪問調査日の職員態度、言葉使い、トイレ誘導は穏やかでさりげなかった。		
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	事業所のスケジュールに合わせて生活するのではなく、利用者一人ひとりの意思を尊重し、その人のペースに合わせた暮らしを支援している。利用者は、家族と一緒に行事に参加したり、買い物・散歩に出かけている。昔の歌を歌うなど、日々明るく、笑顔の絶えないホームである。		

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	献立は利用者の希望を聞き、季節の食材を採り入れたり、外食や出前もある。食事中はBGMを流し会話を楽んでいた。職員は朝夕は利用者と一緒に食事する。昼食は職員の希望により、見守り介助の後の休憩時に食事をとっている。調理は専門職員が担当しているが、利用者は準備・後片付けに参加していた。		
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	利用者の希望を聞き、朝7時から夕刻7時までに入浴している。入浴表の掲示があり、最低でも週2回、希望があれば随時入浴している。入浴を楽しんでもらうため、入浴剤を用意している。入浴を好まない人には無理強いしないで、声かけで促している。同性介助の希望にも対応している。		
(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	利用者が張り合いある生活が送れるよう、一人ひとりの生活歴や能力を生かして、ひな飾り、歌唱(懐メロ・童謡)、花壇の水遣り、配・下膳などの活動を支援している。調査日には、利用者は、鯉のぼりの切り絵、カレンダーの塗り絵に興じていた。		
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	職員が毎日付き添い、気晴らしや外気浴のため、買い物・散歩に出かけており、生活リハビリになっている。四季折々の外出行事が企画されており、ホーム内には、川崎大師・三溪園・ズーラシア動物園などへの外出時の楽しそうな写真が掲示されている。		
(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	玄関は、道路に接していること、近隣で事件があったことから防犯対策のため、家族の同意を得てオートロックになっている。開閉時には玄関脇の事務所のブザーが鳴るようになっており、職員が確認している。居室の外窓は防犯のためストッパーが付けられているが、入口を施錠する人はいない。		
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	消火・避難訓練と非常用食料・飲料水・備品の備蓄については、ともに未着手である。		消防署の協力を得て、消火・避難訓練を年1回程度実施することが望まれる。併せて夜間を想定した訓練も期待したい。また、自治会や自衛消防団などと(相互)防災協定を締結し、合同で防災訓練を行なうことが望まれる。 非常用食料・飲料水・備品の備蓄も望まれる。

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	利用者の嗜好を把握し献立を作っている。栄養バランスやカロリーは、配食業者の管理栄養士が管理している。毎日の摂食量や水分摂取量を、チェックシートに記録している。		
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	共用空間の家具・照明は一般家庭と同じものを使用し明るく清潔である。居間には手作りの花飾り・塗り絵など利用者の作品、行事写真、人形などが飾られ家庭的な雰囲気である。リビングに接して四畳半の小上がりの和室があり、冬はこたつを置き、くつろげるようになっている。トイレや洗面台は車椅子対応である。居間では、仲の良いグループが三々五々寛いでいる。		
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	入居時に書面で、使い慣れた愛着のある家具などの持ち込みを勧めている。居室には備え付けの洗面台とクロークがあり便利である。馴染みの整理だんす・テレビ・人形・写真・仏壇などが持ち込まれ、利用者は、居心地よく暮らしている。		