

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	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	1271202424
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常盤平
訪問調査日	平成 20 年 12 月 15 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 31 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

【評価実施概要】

事業所番号	1271202424		
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常盤平		
所在地 (電話番号)	千葉県松戸市常盤平1-13-7 (電話) 047-394-0520		

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12月15日	評価確定日	平成21年3月31日

【情報提供票より】(平成20年12月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17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	16 人	常勤	4 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 8.4 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・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	
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(12月11日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.1 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	あおぞら診療所新松戸・我孫子中央歯科室
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームでは、利用者と「接点」を持つことをスローガンに掲げ、職員間で共通認識を図り、利用者職員が共に支えあう関係を築いている。日々のケアでは、併設の小規模多機能の利用者と合同での行事開催やカラオケ大会を通じ、利用者同士の接点も深まってきている。その他、町内会行事でもある盆踊りの参加のほか、フラダンスのボランティアの受け入れなど、職員以外の方との触れ合いにより利用者の生活の幅を広げている。また、地域包括支援センター、在宅介護支援事業所とも連携を図り、講演会やタウンミーティングに参加をし、他機関との連携のもと、ホームの専門性の還元に向け精力的に取り組まれている。

【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>昨年度、外部評価での指摘を踏まえ、防災に関する取り組みなど、改善に向け、前向き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>今年度の評価を開始するにあたり、自己評価では管理者、ケアマネジャーのほか、現場職員にもヒアリングを行い、ホームの強み、弱みの分析に取り組まれた。</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>運営推進会議の開催については年間スケジュールを立て、2カ月に一度のペースで定期的実施されている。会議では事例検討のほか、防災に関して共通認識を図るなど、参加者との意見交換も活発になり、有意義な会議となっている。</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>ご家族等の意見、不満、苦情の収集については、ホーム内に意見箱を設置し収集するほか、外部の相談窓口についても重要事項説明書に明記されている。これまで家族からのクレームは発生していないが、クレーム発生の際には、解決に向けた手順をホーム内で定めている。</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>地域とのつきあいについては、町内会行事でもある盆踊りへの参加のほか、行事の際にボランティアの方を受け入れ、利用者が職員以外の方と触れ合う機会が提供されている。</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	ホームの理念については、職員の理解を深めるために、自分たちの言葉に置き換え、ホームのモットーとして取り組まれている。利用者一人ひとりが住み慣れた地域で安心して生活できるように利用者との「接点」を持つことを柱とした内容となっている。		
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	ホームで掲げたモットーを共有するために、日々の申し送り時や職員ミーティングの場で振り返る機会を設け、職員間において理解が深まるよう取り組まれている。		
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	地域とのつきあいについては、町内会行事でもある盆踊りへの参加のほか、行事の際にボランティアの方を受け入れ、利用者が職員以外の方と触れ合う機会が提供されている。		
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	昨年度、外部評価での指摘を踏まえ、防災に関する取り組みなど、前向きに取り組まれた。今年度の評価を開始するにあたり、自己評価では管理者、ケアマネジャーのほか、現場職員にもヒアリングを行い、ホームの強み、弱みの分析に取り組まれた。		
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	運営推進会議の開催については年間スケジュールを立て、2か月に一度のペースで定期的実施されている。会議では事例検討のほか、防災に関して共通認識を図るなど、参加者との意見交換も活発になり、有意義な会議となっている。		

グループホームガーデンコート常盤平

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、運営面のほか感染症予防などにおいて意見を頂くなど、連携強化に努めるほか、地域包括支援センター、在宅介護支援事業所とも連携を図り、講演会やタウンミーティングに参加をし、他機関との連携強化にも努めている。		
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	ホームでの生活ぶりについては毎月「ガーデンコート常盤平通信」を送付し、イベントの状況や日頃の様子などを写真に収め詳細にお伝えしている。また、面会の際にも口頭で説明するほか緊急時においては電話でお伝えするなど、個々の状況に応じ適切にご家族へ報告されている。		
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	ご家族等の意見、不満、苦情の収集については、ホーム内に意見箱を設置し収集するほか、外部の相談窓口についても重要事項説明書に明記されている。これまで家族からのクレームは発生していないが、クレーム発生の際には、解決に向けた手順をホーム内で定めている。		
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	職員の退職や異動が発生した場合には、利用者へ分かりやすく事情を伝え、利用者へのダメージを最小限に抑えている。また、職員の離職を防ぐために、休憩時間等を利用し、管理者から職員に声をかけ、悩みや不安ごとの早期解決に努めている。		
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	職員の質の向上を図る為に、ホーム内において、介護技術の勉強会や高齢者虐待防止に関する研修など月に一度のミーティング時において、定期的に勉強会を実施している。また、外部で開催される研修についても研修案内を掲示し参加を促し、職員のスキル向上に向け取り組まれている。		
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、積極的な実施とまでは至っていないが、電話等で他事業所と連絡を取り合い情報を収集するほか、法人系列の他のホームと連携し、サービスの質の向上に努めている。	○	同業者とのネットワーク作りや勉強会の実施、相互訪問等は機会が持ちにくいのが現状であるが、他事業所との交流により互いの共通課題の発掘などメリットもあると考える。まずは可能な範囲で交流を増やし、他事業所との連携によりサービスの質が向上していくことに期待したい。

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)
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	利用者が安心して納得した上でサービスが利用できるように、入居前の見学では、利用者本人の方も極力見学にお越し頂き、他の利用者との交流を持って頂くなど、本人に分かり易い形でホームの状況をお伝えし、徐々に馴染めるよう、家族とも連携を図り対応されている。		
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	昨年度同様、ホームのモットーでもある「利用者との接点を持つ」事を柱とし、利用者との職員が共に支えあう関係が構築されている。近頃では、生活への参加を促す事で、活動性を高め、共同生活を通じ、利用者との接点が築けるよう取り組まれている。		
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	利用者の思いや意向の把握については、入居直後はご家族からも意見を収集し利用者本位のサービス提供につながるよう取り組まれている。また、日常会話の中からも、要望を聞き取るほか、困難な場合には、行動や表情から察知し、本人本位に検討できるよう取り組まれている。		
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ついては、ご家族、本人、職員からの意見を収集し、短期・長期の目標が設定されている。ケアプランは個人別のファイルに綴られており、職員間において内容を把握し、ケアプランに沿ったケアが日々提供できるよう取り組まれている。	○	ケアプラン内において、説明者サインなどが空欄の箇所があることから、再度確認し、記録内に漏れがないよう取り組まれることに期待したい。
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、6ヶ月に一度実施されているほか、月一度のミーティング、日々の申し送りにおいても利用者の状況について確認されている。また、身体状況の変化やご家族とのやり取りに関しては、介護支援経過表に記録されている。		

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)
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	多機能性を活かした支援としては、併設の小規模多機能の利用者との交流を通じ、利用者の活動の幅を広げている。ホーム単独での活動は難しいが、併設型のメリットをうまく活用し、多機能性を活かした支援につなげている。		
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	利用者が適切な医療を受けられるように、提携先診療所と連携を図り、定期的な訪問診療が受けられる体制が構築されている。主治医とは24時間連携が可能であり、常に利用者が適切な医療が受けられる体制が築かれている。		
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	重度化や終末期に向けた方針については、ご家族、医師と日頃から連携を図り、状況に応じた援助計画を作成し、援助計画に基づき、方針を共有されている。職員へも方針を的確に伝え、全員で方針を共有し取り組まれている。		
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	利用者への声かけについては、全職員がプライバシーを損ねるような対応にならないよう認識し、利用者をお呼びする際には苗字でお呼びするよう徹底し、適切に対応されている。また、個人情報の取り扱いについても「個人情報保護に関する誓約書」を作成し、不適切な取り扱いにならない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	ホームでの生活は共同生活であることから、ある程度の決まりごとはあるが、日々の生活はスケジュールで管理するのではなく、一人ひとりの意思を尊重するほか、意思表示が困難な場合には、利用者にとって良い方法を予測し、利用者が安心して生活できるよう取り組まれている。		

グループホームガーデンコート常盤平

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	食事が楽しみなものになるように、準備から後片付けに至るまで可能な方には、利用者も参加して頂いている。また、食器類についても本人のなじみの食器を使用するなど、細かな部分に配慮し、食事の楽しみつなげている。		
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、午前中に入浴することが多いが、利用者の希望を尊重したうえで入浴できるよう支援されている。入浴中は職員も介助に入り安全に入浴できるよう支援するほか、状態に応じてシャワーキャリーの活用など、安全面に注意を払い取り組まれている。		
(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	張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、利用者の生活歴を活かし、一人ひとりの特色が生活の中で発揮できるよう取り組まれている。また、併設の小規模多機能と連携し、合同でのカラオケ大会など、利用者間交流を図り、利用者の生活の幅が広がるよう取り組まれている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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、散歩や買物にはできる限り利用者の方も参加して頂くよう取り組まれている。また、家族の方との外出など、家族の協力も得ながら、外に出かけられるよう支援している。	○	長距離の歩行が困難な方が増えてきており、日常的な外出が難しい状況であるが、ドライブで近隣の散歩を促すなどの工夫を図り、戸外に出られる機会がより増えていくことに期待したい。
(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鍵をかけることの弊害を理解して取り組まれている。各ユニット玄関にはメロディー音をつけ対応されているが、職員はメロディーに頼ることなく、外出する際には職員も同行し、安全面に考慮した対応が図られている。		
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、町内会で実施された防災訓練に職員が実施するほか、運営推進会議時に防災を議題にし、協力体制について確認されている。今後、消防署とも連携しての避難訓練も実施する予定である。	○	災害時における避難場所について、再度職員間で共通認識を図り、避難場所の周知徹底が図ら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	一日を通じて適切な水分量、食事が確保できるように医師とも相談し、一人ひとりの状況に応じた対応を図っている。食事形態についても状況に応じて、ミキサー食、刻み食で対応するほか水分摂取が困難なケースにおいては口にしやすい物を提供するなど、状況に応じた対応が図られている。		
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	利用者が集うリビングには、季節に応じた飾り付けを行うほか、ソファの設置によりくつろげる空間を確保するなど居心地良く過ごせるよう工夫されている。トイレや浴室、廊下等においても転倒の危険になるようなものは放置せず、安全面にも考慮されている。		
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	居室内においては、これまで使い慣れた愛用品を持ち込めることを契約時にご家族等にお伝えし、居室内でも安心して生活できるよう取り組まれている。共用スペース同様に居室内においても安全なスペースが確保できるよう取り組まれている。		