

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	1292500079
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社
事業所名	愛の家グループホーム流山美原
訪問調査日	平成 21 年 2 月 19 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 14 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	1292500079		
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社		
事業所名	愛の家グループホーム流山美原		
所在地 (電話番号)	千葉県流山市美原4-218-8		(電話) 04-7178-3311

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21年2月19日	評価確定日	平成21年4月14日

【情報提供票より】(平成21年 2月 8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 11 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	10 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 9.6 人

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	木造 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)	68,000 円	その他の経費(月額)	52,000 円
敷金	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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり (1000円)		

(4) 利用者の概要(2月 8日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	70 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	北柏ファミリークリニック・流山中央病院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームでは、「その人らしい、快適で穏やかなシルバーライフを常にサポートします」「心をこめた親切なサービスに努め、その心を磨き続けます」、「さまざまな機会を通じて、地域の人々とのふれあいを大切にします」を運営理念として掲げ、職員間で共有し理念実践に向け日取り組まれている。日々のケアでは、利用者とは会話する時間を多く設け、コミュニケーションを深めることで信頼関係を築く事をケアの柱として取り組まれている。ホーム内では利用者とは職員との関係は良好であり、喜怒哀楽を共にしながらなじみの関係が築かれており、とても明るい雰囲気である。また、年に一度本部からの発信で利用者調査の実施を行い、調査結果を踏まえた改善に取り組むなど、サービス向上に向け積極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>今年度が開設後初めての外部評価受審である。</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>自己評価の実施にあたっては、各ユニットの責任者をはじめ、現場職員の意見を取り入れ、ホームの強み、弱みの分析を行い、改善が必要な個所については前向きに取り組んでいく姿勢が伺えた。</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>運営推進会議は年3回のペースでホーム内のコミュニティルームにて実施されている。会議ではホームの運営状況の報告のほか、参加者より意見収集を行い、今後のサービスの質の向上に役立てている。今後は緊急時の対応について連携を深めて行けるよう、運営推進会議を軸にさらなる連携強化に向け取り組まれている。</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>ご家族からの意見や不満、要望については、来所時に意見を伺い、意見が出た際には迅速に対応されている。また、ホーム内に意見箱を設置するほか、年に一度本部からの発信で利用者調査の実施を行い、調査結果を踏まえサービス向上に活かすなど、積極的に取り組まれている。</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>地域とのつきあいについては、自治会に加入し運動会や夏祭りへの参加のほか、小学校の敬老会、ミニミニ運動会の参加、また、年に一度の地域のごみ拾いに参加するなど、様々な地域情報を収集し、利用者が地域の方と交流が図れるよう努めている。</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	ホームでは、「その人らしい、快適で穏やかなシルバーライフを常にサポートします」・「心をこめた親切なサービスに努め、その心を磨き続けます」、「さまざまな機会を通じて、地域の人々とのふれあいを大切にします」を運営理念として掲げ、職員間で共有し理念実践に向け日々取り組まれている。		
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	運営理念に関しては、事務所への掲示のほか、朝夕の申し送り時に唱和をし職員間の理解を深めている。また、ホーム内に職員の顔写真入りのカードを掲示し、カード内に職員一人ひとりのケア目標を記入し、家族や来訪者に伝わ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、自治会に加入し運動会や夏祭りへの参加のほか、小学校の敬老会、ミニミニ運動会の参加、また、年に一度の地域のごみ拾いに参加するなど、様々な地域情報を収集し、利用者が地域の方と交流が図れるよう努めている。		
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	今年度が開設後初めての外部評価受審である。自己評価の実施にあたっては、各ユニットの責任者をはじめ、現場職員の意見を取り入れ、ホームの強み、弱みの分析を行い、改善が必要な個所については前向きに取り組んでいく姿勢が伺えた。		
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	運営推進会議は年3回のペースでホーム内のコミュニティルームにて実施されている。会議ではホームの運営状況の報告のほか、参加者より意見収集を行い、今後のサービスの質の向上に役立てている。今後は緊急時の対応について連携を深めて行けるよう、運営推進会議を軸にさらなる連携強化に向け取り組まれている。		

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)
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	市の担当者との連携を深めるために、届け出書類に関しては郵送ではなく、持参するなど、ホーム側から積極的に足を運び連携を深めている。また、市の職員がホーム見学に来訪されるなど、市の担当者とも良好な関係が築かれている。		
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合わせた報告をしている	ホームの状況については毎月、その月の様子の記入のほか、顔写真も添付して家族に郵送している。また、郵送以外においても面会時に直接口頭で伝えるほか、状態変化時には電話にて迅速に報告されている。		
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	ご家族からの意見や不満、要望については、来所時に意見を伺い、意見が出た際には迅速に対応されている。また、ホーム内に意見箱を設置するほか、年に一度本部からの発信で利用者調査の実施を行い、調査結果を踏まえサービス向上に活かすなど、積極的に取り組まれている。		
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、職員間の関係を重要視し、働きやすい環境作りに努めている。また、職員間において困ったことが発生した際には、管理者、ユニットリーダーが中心となり早期に解決できるよう取り組まれている。		
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	職員の質の向上を図る為に本部において研修計画が作成されており、計画に沿って研修に参加できるよう取り組まれている。また、法人系列の他のホームでの研修の参加やホーム内においても月1回の会議の中で研修を取り入れるなどスキル向上に向け積極的に取り組まれている。		
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、2ヶ月に一度開催される連絡会に参加をし交流を図っている。また、スプリングラーの設置における現在の共通課題について連絡会を通じて話し合いの場を設けるなど、他のホームや行政の意見を取り入れている。		

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)
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	利用者が安心してサービスを利用できるように、「生活体験」として、食事やホーム内のレクリエーションに参加できる機会を設けており、利用者のペースに合わせ、徐々に馴染んでいけるよう対応することも可能としている。		
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	ホームでは、利用者と会話する時間を多く設け、コミュニケーションを深めることで信頼関係を築いていく事をケアの柱として取り組まれている。ホーム内では利用者職員との関係は良好であり、喜怒哀楽を共にしながらなじみの関係が築かれている。		
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、日常会話から聞き取るほか、少しの変化も見逃さないように努め、変化が生じた際には申し送りにて状況を職員間で共有しながら、利用者本位のサービスにつながるよう日々取り組まれている。		
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	ケアプラン作成にあたっては、利用者、家族の希望を聞き取り、短期、長期の目標を掲げている。また、ケアプランに沿った支援を図るために、日々の介護記録には短期の目標に沿った内容が記録されており、全職員がケアプランを理解した上で日々のケアに取り組まれている。	○	今後においては、ケアプランに沿った支援をしていく中で、家族とのやり取り等が介護支援経過表の中に記録されていく事に期待したい。
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関しては、短期目標終了時に「サービス計画実施状況の総括及び評価」を用い、目標の継続か終了かについて職員の意見も交えた上で評価を実施し新たなプランの作成へとつなげている。また、入退院等による状態変化が見られた際には迅速にプランを変更している。		

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)
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については、ホーム内にコミュニティルームを設け、有効的に活用できるよう前向きに検討している。		
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が受けられるように、全利用者が提携先の医療機関による往診を月2回受けている。主治医とは24時間連絡体制を築いており、緊急時においての必要な医療が受けられる体制となっている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については「重度化した場合における医療体制指針」を作成し、家族の同意を得ており、早い段階から、ホームの方針及び家族の意向の共有化に取り組まれている。		
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	利用者に対し、不適切な対応にならないように日頃からプライバシーを尊重する声かけを基本としている。また、個人情報の管理についても利用者には「個人情報使用同意書」にて同意をとるほか、職員も入社時に個人情報使用に関する誓約書を取り、不適切な取り扱いにならないよう注意を払っている。		
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	ホームでは、できる限り利用者の希望に沿った生活が送れるよう、職員は利用者とのコミュニケーションを深め、利用者の要望を常に把握し、希望に沿った生活が送れるよう支援している。		

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)
(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	調理準備や後片付けなどには利用者も参加し職員と共に行う事ができるよう支援されている。また、月に一度外食会の実施などを通じ、食事が楽しいひと時となるよう工夫されている。その他、ホーム敷地内に畑スペースを設け、利用者と一緒に様々な野菜を栽培することも可能である。		
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、概ね週に2回入浴できるよう支援されている。入浴時間に関しては、基本的に午後の時間を定めているが希望に応じて午前中の中入浴も可能である。入浴中は職員も介助に入り、安全に入浴できるよう支援されている。		
(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が過ごせるように、ホームでは、食事準備や掃除、洗濯物たたみ、習字や裁縫など利用者が得意とするものに率先して取り組めるよう、利用者の状態に応じ、生活への参加を促し、張り合いや喜びのある生活となるよう支援されている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	戸外での活動については、月に一度の外食会の実施や、週2回の食材の買い物、外出行事を取り入れ外出できる機会を設けるなど、利用者の状態を考慮した上で、戸外での活動の充実に取り組まれている。		
(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	日中においては玄関を開放し、鍵をかけないケアの実践が図られている。		
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、防火管理者を選任し、消防計画に沿って、年間2回避難訓練を実施している。今後は夜間を想定した訓練も実施する予定であり、避難場所についても明確に定め職員に周知されている。	○	災害時において地域の方々からの協力を得られるよう運営推進会議にてホーム側から積極的に呼び掛けている。今後は地域と共同の下で避難訓練等が実施され地域の方の理解がより深まっ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)
(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確保できるように、食事形態に関しては状態に応じた刻み食の提供や必要に応じて塩分制限を行い状態に応じたコントロールをされている。水分については1日1500CCを目安に摂取できるよう、食事時間のほかお茶の時間を設け、必要量確保できるよう取り組まれている。		
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	利用者が集まるリビングには、畳スペースを設けるなどくつろげる空間を設けるほか、季節に応じた飾りつけや行事の写真を掲示し、温かみのある雰囲気となっている。また、トイレや浴室も清潔が保たれており、転倒の危険となるようなものも放置せず、安全に且つ快適に生活できるよう努めている。		
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	居室には今まで使い慣れたものを持ち込んで頂く事で、利用者が居室内においても居心地良く生活できるよう取り組まれている。また、家具類はビス止めし、地震等による転倒を防止し、安全に生活できる空間となっている。		