

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	1271500397
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茂原
訪問調査日	平成 21 年 2 月 14 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	1271500397
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茂原
所在地 (電話番号)	千葉県茂原市高師羽貫2144-11 (電話) 0475-27-3336

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14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 1 月 19日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 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	9 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 8.4 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独型	改築
建物構造	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)	52,000・55,000 円	その他の経費(月額)	56,700 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	350 円	昼食	400 円
	夕食	450 円	おやつ	90 円
	または1日当たり ( 円)			

### (4) 利用者の概要( 1月 19日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	0 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.8 歳	最低	62 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	わだ内科クリニック・千歯会
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「安心で笑顔があふれる生活を支援します」のスローガンのもと、職員の役割を明確にし、職員間で考察したスローガン達成に向け取り組まれている。日々のケアでは、利用者主体のケアを心がけ、利用者の意向を尊重したケアが実践されている。ホーム内では利用者が中心となった書道教室の開催や、洋裁、洗濯、食事の準備、掃除など、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。地域との関わりについても、地域行事でもあるゴミゼロ運動への参加やお祭りへの参加などを通じ地元の方との交流を深めている。また、ホームで開催する納涼際にも地域の方をお誘いし、利用者が多くの方々と触れ合う機会が提供されている。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	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) 前年度の外部評価で指摘された箇所については、職員間で検討し、一つずつ改善に向け取り組まれた。
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今年度の自己評価に関しては、管理者を中心に実施し、ホームの強み、弱みの分析を行い、改善点に関しては前向きに取り組んでいくという姿勢が伺えた。
重点項目	③	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) 運営推進会議の開催頻度については市と相談した上で年2回のペースで実施されている。今年度は3月の実施を予定しており、今後は、定期的で開催し、ホームの運営状況や取り組み状況が参加者の方に確実に伝わっていく事に期待したい。
	④	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) 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、外部の相談窓口については契約時に説明し、外部者へ相談できる旨をお伝えされている。
重点項目	④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域とのつきあいについては、地域行事でもあるゴミゼロ運動への参加やお祭りへの参加などを通じ地元の方との交流を深めている。また、ホームで開催する納涼際にも地域の方をお誘いし、利用者が多くの方々と触れ合う機会が提供されている。

## 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>I. 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	ホームでは、「安心で笑顔があふれる生活を支援します」というスローガンを掲げている。ホームのスローガンは、全職員で考え、利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けて行けるよう昨年度に引き続き、独自のスローガンを掲げ取り組まれている。		
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	ホームのスローガンが全職員間で共有できるように、朝の申し送りや職員会議時においてスローガンに振り返る機会を設け、職員間の理解を深めている。新人職員に対しても入社時に説明を行い、掲げたスローガンが日々実践でき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、地域行事でもあるゴミゼロ運動への参加やお祭りへの参加などを通じ地元の方との交流を深めている。また、ホームで開催する納涼際にも地域の方をお誘いし、利用者が多くの方々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	前年度の外部評価で指摘された箇所については、職員間で検討し、一つずつ改善に向け取り組まれた。今年度の自己評価に関しては、管理者を中心に実施し、ホームの強み、弱みの分析を行い、改善点に関しては前向きに取り組んでいくという姿勢が伺えた。		
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	運営推進会議の開催頻度については市と相談した上で年2回のペースで実施されている。今年度は3月の実施を予定しており、今後は、定期的開催し、ホームの運営状況や取り組み状況が参加者の方に確実に伝わっていく事に期待したい。	○	今年度は管理者の異動に伴い、定期的な実施とまでは至らなかった事から、今後においては、運営推進会議の開始時期を明確にし、定期的実施さ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)
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	市との担当者の方とは、ホームの空き状況や研修参加の伺いなど運営推進会議以外においても日頃から情報交換を実施している。また、感染症流行時期には感染症に関する情報も提供されるなど、市とも連携した運営が図られている。		
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あわせた報告をしている	ホームの状況については毎月「ガーデンコート茂原便り」を作成しご家族へ郵送されている。お便りにはその月誕生日を迎えた方や今後の行事予定を掲載するなど状況が伝わりやすい内容である。また、利用者のお小遣いについても残金を請求書に記載するほか、出金状況についても出納帳にて管理されている。		
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、外部の相談窓口については契約時に説明し、外部者へ相談できる旨をお伝えされている。		
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、3ヶ月に一度のペースで管理者が個別面談を実施し職員の希望や不満を聞き取り迅速な解決に向け取り組まれている。この一年間、現場職員の離職も少なく、利用者は馴染みの職員からの支援を受けられている。		
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法人系列の他のホームと合同で救命救急講習を実施されている。また、本部においても定期的に研修が実施されており、職員の質の向上を目指し組織的に体制が強化されている。		
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、定期的開催される市の連絡会に参加をし、他事業所との情報交換を行い良いものは積極的に取り入れて行く事でサービスの質の向上につなげている。		

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)
<b>Ⅱ.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	○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	利用者が徐々に馴染んでいけるように、入居前の見学においては、本人にも来所して頂きホームの雰囲気をお伝えするほか、希望によっては体験入居を実施し、徐々に馴染んで行けるよう取り組まれている。入居直後においては本人の意向を最大限尊重し、職員間で情報を共有し、徐々に馴染んで行けるよう努めている。		
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	日々のケアでは利用者主体のケアを心がけ、利用者の意向を尊重したケアが実践されている。書道を得意とする利用者には、先生役となってもらい、書道教室を展開するなど、利用者の得意分野が発揮できるよう、利用者の意向も確認し、利用者が主体となる生活が送れるよう取り組まれている。		
<b>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</b>					
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については、日々の生活の中から聞き取り希望に沿った生活が送れるよう支援されている。職員側で勝手に無理だと決めつけず、買い物先でも利用者自身で品物を選んでもらえるよう支援するなど、利用者本位の立場に立った支援に取り組まれている。		
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	ケアプラン作成時には、アセスメントを実施し、本人の状態把握、希望の収集を図り、ご家族、職員の意見も総合的に取り入れ、短期・長期の目標が定められている。ケアプラン作成後には家族にも内容を説明し、同意を得ている。モニタリングは毎月実施し、利用者一人ひとりの状態を確実に把握している。	○	ケアプランやケース記録内に修正ペンを用いている箇所が確認されたことから、記録類の訂正方法について再度周知さ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、期間に応じた見直しが行われている。見直しの際にも、本人、家族、職員の意見を取り入れ新たなプランに反映させている。また、期間内に状態変化により見直しが必要となった場合には、現状に即したプランに速やかに変更することとしている。		

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)
<b>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)</b>					
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	ホームの多機能性を活かした支援としては、様々な相談に応じ、柔軟な支援が展開できるよう、現在検討されている。	○	今後においてはホーム側からの発信により、地域の方にホームの専門性(救命救急講習や家族介護教室など)が還元できるような取り組みが充実していくことに期待したい。
<b>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</b>					
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、提携先医療機関による往診が隔週一度実施されている。往診日以外においても担当医とは常時連絡が取れる状態である。また、専門医の診断が必要な場合には、これまでのかかりつけ医を継続することも可能である。		
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	重度化した場合や終末期を向かえた場合においては、ご家族、主治医と密に連携を図り、援助計画に基づき情報を共有されている。職員間においても情報を共有し、ご家族・主治医・職員間においてばらつきが生じないよう取り組まれている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者のプライバシーの確保を図るために、居室の出入りや声かけにおいて不適切な対応につながらないよう一人ひとりが意識して取り組まれている。また、個人情報の保護についても全職員への誓約書の記入や書類の保管についても鍵のかかる書庫に保管するなど、個人情報の取り扱いにも注意が払われている。		
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	ホームの生活では、利用者主体を常に心がけ、利用者のペースを大切に、朝食の時間や夜間の就寝時間など職員のペースではなく、不規則な生活につながらない範囲で利用者のペースが尊重されている。		

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)
<b>(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</b>					
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、利用者の希望をメニューに取り入れるほか、食事準備や後片付けにおいて利用者が主体的に行えるよう取り組まれている。また、時には外食を取り入れるほか、ホーム敷地内で栽培した野菜をメニューに加えるなど、様々な取り組みを通じ楽しみにつなげている。		
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、午前中の時間を用い、週に2回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、利用者とのコミュニケーションを深めると共に、安全に入浴できるよう支援されている。		
<b>(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</b>					
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、ホーム内では利用者が中心となった書道教室の開催や、洋裁、洗濯、食事の準備、掃除など、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	日常的に戸外に出かけられるように、買い物のほか、季節ごとの外出行事、外食会の実施、ドライブなど様々な活動を通じ、ホーム内のみならず、戸外での活動も充実させ、利用者の生活の幅を広げている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	災害時に備えた活動としては、運営推進会議を通じ地域の方の協力を要請している。今後は定期的に避難訓練を実施していく予定であり、災害時に備えた対策が強化されていく事が期待できる。	○	ホームとしても今後避難訓練の実施に向け前向きに検討されていることから、実施時期を明確にし、定期的な訓練の実施に期待したい。

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	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刻み食やミキサー食で対応するほか、水分量に関しても摂取量を日々チェックし、状態に応じてトロミを付けるなど、状態に応じた支援を図っている。		
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、ソファを設置するなどくつろげる空間を設けるほか、利用者が作成したぬり絵等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。居室は広いスペースであるが、広いスペースを有効的に活用されているほか、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。		