

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	1271202002
法人名	生活介護サービス株式会社
事業所名	グループホームさざんか
訪問調査日	平成 21 年 3 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 8 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	1271202002
法人名	生活介護サービス株式会社
事業所名	グループホームさざんか
所在地 (電話番号)	千葉県松戸市幸田2-140 (電話) 047-374-5315

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3月12日	評価確定日	平成21年5月12日

【情報提供票より】(平成21年 2月 19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 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	21 人	常勤	18 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 16 人

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
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)	70,000 円	その他の経費(月額)	75,250 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	650 円	昼食	650 円
	夕食	650 円	おやつ	0 円
	または1日当たり (円)			

(4) 利用者の概要(2月 19日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	72 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	いらはら診療所・ラビット歯科・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】

「介護の中に生活の視点を入れること」を企業理念とし、理念の具現化に向け、ホーム独自に利用者は「人生の大先輩である」と掲げ、職員が一丸となり取り組まれている。日々のケアでは、利用者の持つ力を発揮して頂き、囲碁や料理を利用者から教わるほか、利用者と共に歩行大会に参加するなど、互いに支え合う事で、職員との信頼関係も築かれている。また、地域で開催されるお祭りやもちつき大会への参加のほか、ホーム主催の行事に近隣の方をお呼びするなど、地域との交流も充実している。突発的な災害に備えた取り組みに関しても利用者が避難する際には、ネームプレートを首からかけられるようにし、利用者が確実に避難できたか一目で分かるよう工夫するなど、災害時に備え意識を高く持ち取り組まれている。

【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)
	昨年度の外部評価で指摘された事項については、ホーム内で検討され改善に向け取り組まれた。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今年度の評価を実施するにあたっては、管理者、ケアマネジャーが中心となり自己評価を実施し、自己評価後においては全職員に内容を回覧し、ホームの強み・弱みの分析に努めた。
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)
	運営推進会議は2カ月に一度のペースで定期的開催されている。会議ではホームの近況報告や活動報告、事故報告を行うほか、参加される地域包括支援センターの方から研修情報を頂くなど、参加者からも有益な情報を得、互いに情報交換し合う事で、ホームのサービス向上につなげている。
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)
	ホームでの利用者の生活状況や健康状態については「1ヶ月の生活の様子」を記入し毎月ご家族へ郵送されている。また、入居時にご家族へアルバムを配布しホームから写真を郵送した際、保管して頂けるよう、工夫を凝らしている。利用者のお小遣いはホームで管理し、出納帳をつけご家族に出金状況を報告している。
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)
	地域とのつきあいについては、地域で開催されるお祭りやもちつき大会への参加等を通じ地域の方との交流を深めている。また、ホーム内で開催される納涼際に地域住民や子どもたちもお誘いするなど、地域住民と良好な関係を築き、地域に根差したサービスが提供されている。

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)
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	「介護の中に生活の視点を入れること」を企業理念として掲げ、その理念の具現化に向けホーム独自に利用者は「人生の大先輩である」と掲げ、理念の達成に向け職員が一丸となり取り組まれている。		
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	理念の共有化を図るために、ホーム玄関先に理念を掲示するほか、月に一度実施されるケースカンファレンスの中で振り返る機会を設けるなど、共有化に向け取り組まれている。また、高齢者は人生の大先輩であるという事を職員一人ひとりが認識し、ホームで掲げた理念の達成に向け取り組まれている。		
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、地域で開催されるお祭りやもちつき大会への参加等を通じ地域の方との交流を深めている。また、ホーム内で開催される納涼際に地域住民や子どもたちもお誘いするなど、地域住民と良好な関係を築き、地域に根差したサービスが提供されている。		
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	昨年度の外部評価で指摘された事項については、ホーム内で検討され改善に向け取り組まれた。また、今年度の評価を実施するにあたっては、管理者、ケアマネジャーが中心となり自己評価を実施し、自己評価後においては全職員に内容を回覧し、ホームの強み・弱みの分析に努めた。		
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2カ月に一度のペースで定期的開催されている。会議ではホームの近況報告や活動報告、事故報告を行うほか、参加される地域包括支援センターの方から研修情報を頂くなど、参加者からも有益な情報を得、互いに情報交換し合う事で、ホームのサービス向上につなげている。		

グループホームさざんか

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、集団指導のほか、運営面についての相談など、担当者と密に連携しサービスの質の向上に努めている。また、市の担当者以外にも地域包括支援センター、介護相談員の方とも連携を深めている。		
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	ホームでの利用者の生活状況や健康状態については「1ヶ月の生活の様子」を記入し毎月ご家族へ郵送されている。また、入居時にご家族へアルバムを配布しホームから写真を郵送した際、保管して頂けるよう、工夫を凝らしている。利用者のお小遣いはホームで管理し、出納帳をつけご家族に出金状況を報告している。		
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	ご家族等が意見や要望等が表せるように、ホーム正面玄関に投書箱を設置し、苦情、要望、改善、提案等が投書できるよう取り組まれている。また、重要事項説明書内にホーム内外の苦情窓口を明記し、意見や苦情等を表出できる場をご家族に周知している。	○	今後においては、アンケート調査の実施など、ホーム側もしくは本部主導にて、家族の意向を収集できる機会を設け、家族の意見を参考に、サービスの質の向上に向け取り組まれていく事に期待したい。
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	職員の離職を必要最小限に抑えられるよう、管理者が中心となり職員の意向の把握に努めるほか、有給休暇の奨励など、職員のストレス軽減にも率先して取り組み、離職による利用者へのダメージを防いでいる。		
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	職員の質の向上に向け、同一法人内の診療所で開催される研修に参加をするほか、本部で開催される新人、中途職員研修にも参加されている。研修終了後は研修時に使用した資料を職員に配布するなど、各職員に研修内容が伝わるよう努めている。		
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、市内グループホーム連絡会に参加をし、他事業所との交流に努めるほか、他のホームに見学に出かけ、先進事例を積極的に受け入れサービスの質の向上につなげている。また、同一法人内の他のホームとの連携を強化し、互いに良いところを共有されている。		

グループホームさざんか

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、納得した上で入居できるように、入居前には利用者本人にも見学にお越し頂き、他の利用者とお茶を飲み、場の雰囲気に慣れて頂くなど工夫を図り対応されている。その他、ホームの行事の際にお呼びすることもあり、本人が安心して納得した上で利用開始できるよう工夫されている。		
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「利用者は人生の大先輩である」という事を常に意識し支援されている。日々のケアでは利用者の持っている力を発揮してもらい、囲碁や料理を利用者から教わるほか、利用者と共に歩行大会に参加されるなど、互いに支え合う事で、職員との信頼関係も築かれている。		
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を把握するために、日常会話からの聞き取るほか、利用者のカンファレンスの際には、ご家族もお呼びし、ご家族からの意見も聞き取ることで、総合的な観点で利用者の思いや意向の把握に努めている。		
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	介護計画作成にあたっては、センター方式でアセスメントを活用し、そこで得た情報をもとに担当者会議の場で検討され、一人ひとりの特性に応じ、短期・長期の目標が設定される。介護計画作成の際にはケアカンファレンスの中で職員の意見を収集するほか、ご家族の意見や要望を踏まえた上で作成される。		
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	介護計画の見直しは6ヶ月に一度のペースで実施されている。また、毎月モニタリングを実施し、状況の変化が著しい場合には、期間を待たずに変更を行い、現状に即したケアプランのもと支援できるよう取り組まれている。		

グループホームさざんか

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	ホームの多機能性を活かした支援としては、運営推進会議等を通じ、地域の方の要望を聞き取り、ホームの持つ多機能性を活かした支援が展開できるよう取り組まれている。	○	今後においては、ホームの持つ専門性を活かし、ホームの機能が地域住民の方々に還元できるよう取り組まれることに期待したい。
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	利用者が入居後も適切な医療を受けられるように、提携先医療機関と常時連携を図り、24時間適切な医療が受けられる体制が整っている。また、2週間に一度、担当医による訪問診療が実施されており、担当医とも連携を図り利用者の健康管理に努めている。		
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、終末期における対応としては、主治医、看護師、職員、ご家族との連携を密に図り、早い段階から方針が共有できるよう努めている。	○	今後においては、重度化や終末期に向けたホームとしての方針を明確にし、利用契約時に方針を取り交わすことでご家族の理解が深まるよう取り組まれることに期待したい。
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	利用者のプライバシーを損ねることの無いように、利用者への声かけについても適宜振り返り、不適切な対応につながらないよう取り組まれている。また、利用者の写真を広報誌等に掲載する際には、事前にご家族から同意を得、不適切な使用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、職員側の都合を優先することなく、利用者の意思を尊重した生活が送られている。起床・就寝時間、入浴時間についても利用者のペースを尊重するほか、レクリエーションの参加についても無理強いのすることなく、利用者の希望を尊重した支援が図られている。		

グループホームさざんか

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、食材選びや調理、後片付けなど利用者も参加し職員と協働で取り組まれている。食事メニューも利用者の意向を反映させるほか、天候の良い日には屋外のテラスでの食事、時にはお弁当を持ち戸外での食事を楽しむなど、食事が楽しみなひと時になるよう取り組まれている。		
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、利用者一人ひとりペースを尊重し、入浴日や入浴時間帯など利用者のペースに応じて対応されている。入浴拒否者に対しては無理強いをせず、足浴や清拭にて対応し、後日改めて入浴して頂いている。		
(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、過去の生活歴を活かし、習字や歌、囲碁を楽しめる方や料理の味付けをされる方など、これまでの趣味が持続できるよう取り組まれている。また、ボランティアの方の演奏会も開催し、楽しみや気晴らしの支援につなげている。		
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、天候の良い日には近隣へ散歩に出かけるほか、車でのドライブや外出も実施し、ホーム内のみならず戸外活動も充実されている。		
(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	日中は玄関を施錠することなく、鍵をかけないケアの実践に取り組まれている。		
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、消防署の指導のもと避難訓練を年2回、火災・地震を想定した訓練が実施されている。また、利用者が避難する際には、ネームプレートを首からかけられるようにし、利用者が確実に避難できたか一目で分かるよう工夫するなど、災害時に備え意識を高く持ち取り組まれている。		

グループホームさざんか

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	食事量や水分量が必要量摂取できるように、一人ひとりの状態を考慮し、刻み食、ミキサー食の提供や水分摂取が困難な方にはトロミをつけるほか、ゼリーで代替し提供されており、状態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	家庭的な雰囲気となるように、廊下やリビングには絵画や季節の花を飾り居心地良い空間となるよう工夫されている。トイレや浴室においても清潔さを保つほか、転倒の危険となるような物は放置せず、安全性にも配慮し、快適に生活できる空間となっている。		
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	居室内において居心地良く生活できるように、これまで使い慣れた愛用品(馴染みのタンスや仏壇、写真等)の持ち込みを可能とするほか、家具類の配置についても利用者の意向を尊重している。		