

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

理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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
合計	30

事業所番号	1495600023
法人名	セントケア神奈川株式会社
事業所名	セントケアホーム新百合ヶ丘
訪問調査日	平成21年3月24日
評価確定日	平成21年4月27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

作成日 平成21年5月8日

【評価実施概要】

事業所番号	1495600023
法人名	セントケア神奈川株式会社
事業所名	セントケアホーム新百合ヶ丘
所在地 (電話番号)	神奈川県川崎市麻生区金程1-38-20 (電 話) 044-967-1015

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21年3月24日	評価確定日	平成21年4月27日

【情報提供票より】(平成21年3月4日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年2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 17人, 非常勤 1人, 常勤換算 17.6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)	38,000 円	
敷 金	有(円)		無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) 無		有りの場合 償却の有無		有 / 無
食材料費	朝食	330 円		昼食	590 円
	夕食	550 円		おやつ	円
	または1日当たり 円				

(4) 利用者の概要(3月4日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低 73 歳	最高 95 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	あさお診療所、 柿生記念病院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは、小田急線新百合ヶ丘駅より徒歩約15分、高台の新興住宅地の中にある。すぐ近くに公園があり周囲の歩道などはよく整備されている。建物の前面に広いスペースがあるほか、ホームの畑があり、開放感がある。建物はグループホーム専用に設計された2階建てで2ユニットがある。建物内部はバリアフリーとなっており、大きな窓のあるリビングは広々として清潔感があり、明るい。
食事は調理専門の職員が作って、利用者がおいしい食事を楽しんで味わえるようにしている。
職員は、体調不良で失禁した利用者の後始末やトイレの消毒などを、本人の気持ちに配慮しながら連携して手際よく行っていた。利用者の立場に立った支援を実施している。

【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)
	前回の外部評価で改善課題となった、利用者と職員が楽しみながら一緒に食事を取るについては、月に1度のおやつ作りの機会を設け、利用者と職員が協力して作ったものを共に楽しみながら食べることで実施している。避難訓練への地域住民の参加については引き続き働きかけを行うように努力していく意向である。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価及び外部評価の意義や評価結果は、職員に回覧して周知している。今回の自己評価は、管理者が自己評価票の内容を職員に説明し意見を聞いてまとめた。自己評価を実施して気付いたこととして、地域との連携、職員のレベルアップ研修の必要性がある。
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か月に1回実施している。参加者は、利用者の家族、地域住民(施設オーナー)、地域包括支援センター、管理者、介護支援専門員、計画作成担当職員である。会議では月々の運営報告、フロアごとの利用者の状況や介護計画の説明、外部評価についての説明、家族へのアンケート協力依頼などを行い、施設オーナーからは地域についての説明がある。その後、質疑応答、意見交換、フロアごとの食事会を実施している。家族の参加は毎回5人ほどある
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)
	苦情については、重要事項説明書に苦情受付窓口等が記載しており、契約時に利用者及び家族に説明している。日々の暮らしの様子は、毎月「お客様状況報告」を送付して報告している。健康状態の急変時や事故などの緊急時はそのつど早急に家族に連絡している。金銭管理については「お客様状況報告」にその月のお小遣いの残額欄を設けて記入している。また、金銭管理台帳のコピーを同封している。
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)
	地域の富士見自治会及び老人会「夕木会」に加入し、行事やレクリエーションに参加している。また、地域在住の職員、隣住する施設オーナー、掲示板及び地域包括支援センターから様々な地域情報を得て活用している。楽器の演奏、手品など麻生区内のボランティアに来てもらっている。

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)
1. 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	法人の経営理念や毎年の経営方針に基づき「地域と連携するための環境づくり、入居者が生きがいを持つような支援の提供、職員がやりがいを持つサービスの質の向上」を目指すことをグループホームの理念としている。		
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	毎日の夕礼にて理念を全て読み合わせ、職員全員の共有をはかるとともに、日々のサービスの提供において常に意識することを心がけている。また、毎月のフロアごとのミーティングにおいて理念に基づいたサービスの提供について話し合っている。		
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	地域の富士見自治会及び老人会「夕木会」に加入し行事やレクリエーションに参加している。また、地域在住の職員、隣住する施設オーナー、地域の掲示板及び地域包括支援センターから様々な地域情報を得て活用している。麻生区内のボランティアが来訪して楽器の演奏、手品などが行われている。		
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	今回の自己評価の作成に当たっては管理者自身が現場に入っていることもあり、日々のサービスの実施の中で得た情報を基に職員の意見を盛り込んでいる。職員は管理者から自己評価について説明を受け自己評価票は見ているが作成には関わっていない。	○	事業所の自己評価作成に当たっては、職員の参加が望まれる。
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	運営推進会議は、2か月に1回、家族、地域住民(施設オーナー)、地域包括支援センター、管理者、介護支援専門員、計画作成担当職員が参加して実施している。前回会議では月々の運営報告、利用者の状況や介護計画の説明、外部評価についての説明、家族アンケートへの協力依頼などを行い、施設オーナーから地域についての説明があった。		

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	麻生区の高齢福祉課には管理者変更届や介護保険法についての問い合わせなどを行っている。川崎市の研修はファックスで連絡があり、スタッフが抽選で当選すれば参加している。		
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	家族に毎月「お客様状況報告書」を送付している。運営推進会議の案内、小遣いの残額のほか、介護スタッフのコメント付きの写真を掲載して、リクリエーションなどの行事や日々の利用者の様子を知らせている。さらに、金銭管理台帳のコピーを同封している。		
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	運営推進会議において家族との意見交換や質疑応答の時間を設けている。また、会議の後の食事会でも意向・希望を汲み取る機会を作っている。ホームの近くの公園への散歩をしてほしいとの家族の意見を反映して、レクリエーションとして散歩の機会を増やした。家族会はないが運営推進会議には常に家族の参加がある。		
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	原則として管理者以外は法人及び事業所内での異動はない。2ユニット合同イベントがあり、食事1階で作って2階へ運ばれるのでユニット間の職員や利用者の交流が多く、職員が退職した場合でもカバーすることができる。新任職員に対し1～2週間の現場研修を行っている。新しいスタッフの受け入れが難しい場合は、常任の職員がきめ細かく関与して徐々に馴染みの関係を築いている。		
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	本部主催の「入社時研修」への参加は必須である。また月1回開催されている本部研修には出席することができる時期のものに出席する。研修計画は立てていない。入社後ヘルパー2級を取得する職員が受講のための休暇を取れるように配慮している。外部研修を受講した際はカンファレンスで報告している。	○	職員のレベルアップのための研修計画を策定し、実施することが望まれる。
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	麻生区地域ケア連絡会議に参加し、グループホームだけでなく他の介護事業者と情報交換をしている。法人内の他の7個所のホームと月1回連絡会を開催して運営やサービスの向上について情報交換と活発な意見交換を行っている。麻生地区の事業者連絡会に参加して情報交換をしている。		

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)
.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、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	入居前に本人および家族の施設見学を実施している。1週間程度の体験入居ができるので職員や他の入居者と顔見知りになれる。以前の暮らしなどを「メモリーブック」に書いてもらい、それを参考に利用者が職員を信頼し、安心して暮らせるように声掛けや介助を工夫している。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者に掃除の仕方、言葉遣い、洋服の着方などを教えてもらうことがある。男性も居室掃除、食後のモップ掛け、新聞の取り入れ、買い物の手伝いなど様々な場面で能力を発揮している。さらに1階で調理した食事をワゴンで2階に運んだり、洗濯物を取り入れるなど、利用者はできることを協力して行っている。		
.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	会話が難しい方には、声掛けの仕方を工夫し言葉を引き出し、難聴の方には補聴器を付けてもらい、できるだけ利用者の意向を把握して希望に沿うようにしている。実際には本人よりも家族からの意見・希望が多いが、レクリエーションや外出の回数を増やしたり、室内の歩行を多くするよう声掛けするなど本人本意に検討している。		
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	介護計画の作成にあたっては職員は家族来訪時に意見や要望を聞き取り、利用者について日頃の観察を大事にしている。職員はカンファレンスには休みの日でもできるだけ参加し自分の意見を述べるように努めている。また往診の医師の意見があるときは計画に取り入れている。		
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	介護計画は3か月に1回見直しを行っている。カンファレンスでは計画作成担当が立てたものを他のスタッフが確認している。2～6か月で再アセスメントを実施して家族、利用者の意向や希望を把握している。状態の急変時や転倒などの事故発生時には随時カンファレンスを実施して計画の見直しを行っている。		

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					
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	医療連携体制加算を取っている。訪問看護は月2回、訪問歯科は月1回、訪問理美容(パーマ、カット、口紅、きれいになったところで写真撮影)は月1回、協力医療機関の往診は月2回、マッサージ(医療保険で個人で依頼)は週1回実施している。		
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	家族が対応すれば入居前のかかりつけ医の受診ができる。約5名の方がかかりつけ医の診察を受けており、受診日には外食したり、ホームでの食事の時間をずらすことができる。個々の受診情報は職員が聞き取って「申し送りノート」に書き込みスタッフ全員で共有している。		
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	開所以来3年間に終末期の看取りの経験はない。入居契約時に終末期の対応について説明し、医療的管理が必要となった場合は退去となる旨の同意を得ている。現在は介護老人福祉施設への申し込みを勧めている。終末期の対応についてホームに訪問看護のスタッフが来て職員に説明をしたり、スタッフ間で話し合ったことがある。		
. 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	個人情報を含む書類などは事務所ロッカーに施錠保管している。職員は個人情報の取り扱いについて研修を受けている。トイレ誘導のときは利用者の手をゆっくり引いてさりげなく言葉をかけ優しく介助している。失敗があった時でも素早く、手際よく対応し、本人の尊厳を守って介助している。		
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	日中、リビングでは利用者が新聞、テレビなどを思い思いに楽しんでいる。毎日の流れは決まっているが個々の利用者の状況を考慮して柔軟に対応している。朝は無理に起こさないが、早く起床した方には朝食前にお茶などを出している。体調がすぐれない方は食事を遅らせたり、無理に全部を食べさせないようにしている。		

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	献立は、なるべく国産の食材を、調味料や油は上質のものを使用している。介助スタッフは見守りに徹し、誤嚥などの摂食事故を見逃さないようにしている。食事後の後片付けは、できる人は自分で行っている。職員は同席・同食ではないが、月に1度おやつ作りをして、利用者と職員が共に食事を作り、楽しみながら一緒に食べる機会を作った。		
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	入浴は基本的には1日置きに、午前か午後に入ってもらっている。入浴したがない場合は日時をずらすなどしている。お気に入りのテレビ番組があることを告げ、「先にお風呂入ろう」と声掛けするなど工夫している。1人でお風呂に入れる方が自分でシャワーを浴びることもある。水虫の利用者には足浴もしている。		
(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	ホームの菜園で花、野菜作りをしている。1～2月には庭でフロア合同で焼き芋会を行い、寒い時期に外で暖かいものを食べる楽しみを味わっている。個別に書道、絵画、ぬり絵を楽しんでいる。節分には職員が鬼の扮装で豆まきをしている。皆で大きな声で懐かしい曲を歌って楽しんでいる。また、ドライブ、ハイキング(生田緑地)、外食などを随時行っている。		
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	天気が良ければ日々、散歩、買い物に行っている。車椅子の方の外出も支援している。動作のテンポが同じくらいの利用者が少人数で出かけるようにしている。車で買い物なども行っている。		
(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、ユニット扉の鍵はかけていない。職員はポジショニングをしっかりと見守りに対応している。ユニットのドアにベルを設置して、利用者が外に出た時すぐに対応できるようにしている。居室に鍵はない。2階はベランダからすぐ階段になっていて柵がなく危険なので、居室のベランダへの掃き出し口は施錠している。		
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	災害用の備蓄については、食料・飲料水・災害用備品を置いている。施設オーナーに事務室から直接連絡できるシステムにがある。避難訓練は年2回の予定で、前回は11月に実施し利用者も一緒に施設内の階段を使用して行った。地域の人に協力を呼びかけたが参加はなかった。	○	避難訓練について、消防署の立ち会いと地域の住民の協力が得られるように、引き続き働きかけることを期待したい。

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・水分の摂取量チェック表は各フロアに備えられている。月に1回キッチンミーティングがあり、調理、管理者、本部フードサービス部が参加し利用者の状況に合わせた献立の作成のための情報交換をしている。献立は本部の栄養士が栄養バランスに配慮して作成している。		
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	リビングは広々している。一角に畳のスペースがあり休憩所にも使用できる。また、陽光も十分に明るく清潔である。床暖房のため寒い季節でも居心地が良い。廊下やトイレも広く車椅子に対応している。利用者が造った工作物や切り花で季節感を出している。浴室もスペースは十分に浴槽にも手すりを設置して安全に入ることができる。		
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	居室は、利用者が以前から慣れ親しんだ、たんす、椅子、テレビ、カーテンなどの持ち込みは自由である。床はフローリングで基本的にはベッド使用だが、カーペットを敷いたり畳風にして和布団を使用することもできる。壁の張り紙などは法人の方針で最小限に抑えているが、希望の場合はコルクボードを使用して張ることができる。		