

# 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
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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	1495500025
法人名	セントケア神奈川株式会社
事業所名	セントケアホーム川崎宮前
訪問調査日	平成21年3月26日
評価確定日	平成21年5月9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12日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1495500025		
法人名	セントケア神奈川株式会社		
事業所名	セントケアホーム川崎宮前		
所在地 (電話番号)	神奈川県川崎市宮前区野川 82-1 (電話) 044-740-1013		
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26日	評価確定日	平成21年5月9日

## 【情報提供票より】(21年3月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成19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 15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	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	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(平成21年3月26日現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 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 83.8 歳	最低 71 歳	最高 97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	登戸診療所、青葉さわい病院、日航ビル歯科室
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このグループホームは、田園都市線梶ヶ谷駅よりバスで20分、上野川バス停から3分の住宅街の一角に立地している。職員で創りだした5項目の理念を掲げ、利用者の尊厳を守り、笑顔で接し、利用者と家族に安心と信頼を提供し、地域に密着したサービスを提供することを目的としている。

利用者の健康管理については、協力医療機関と連携して、内科、精神科医と訪問看護師は月2回、協力医の看護師が週1回、訪問歯科医と歯科衛生士は週1回の訪問診療を行っている。食事に関しては、こだわりがあり、米をはじめ食材は無農薬や有機栽培のものを使用し、調理専門の職員が料理を作り、利用者へ提供している。行事については、四季を通してドライブ、花見、見学や初詣など外出の機会を設け、利用者、家族、職員が楽しみながらコミュニケーションを図れるよう工夫している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>前回の外部評価で課題とされた項目については改善にまで至っていない。改善計画を作成し、改善について話し合い、今後のサービスの向上に取り組むことが望まれる。</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>管理者は、評価の意義や目的についてすべての職員に周知し、全員で自己評価に取り組んでいる。</p>
重点項目	<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>運営推進会議は第3回以降開催されていないが、4月25日に開催が決まり、3月10日に案内状を送付している。今回は行政、地域包括支援センター、民生委員や自治会長に出席してもらえるように連絡を取っている。</p>
重点項目	<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>家族の訪問時に、利用者の日常の様子や健康状態について報告し、意見や要望も聞いている。苦情や要望の申立先については重要事項説明書に明記されている。また運営推進会議の開催時にも意見を交換したり、苦情や要望を聞いているが、現状では苦情になるような事例は発生していない。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、地域の催し物(お祭り、盆踊り、区民祭り、鷺沼駅前フェスティバル)に参加している。また日々の散歩や買い物時に近隣の方と挨拶を交わして良好な関係作りに努めている。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>. 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	法人の理念とは別に、ホーム開設時にすべての職員で話し合い創り出した5項目の理念を掲げ、利用者の尊厳を守り、笑顔で接し、利用者と家族に安心と信頼を提供し、地域に密着したサービスを提供することを目的としている。		
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	理念は、日々の申し送りやミーティングで話し合っ職員への共有を図り、日常のケアサービスの提供場面に活かせるようにしている。理念は事業所の事務室と和室に掲示されている。		
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	自治会に加入し、地域の催し物(お祭り、盆踊り、区民祭、鷺沼駅前フェスティバル)に参加したり、日々の散歩や買い物時に近隣の方と挨拶を交わしたりして、良好な関係作りに努めている。		
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	管理者は、評価の意義や目的について職員に周知し、自己評価については、計画作成者から職員に説明した。日常の活動状況から、職員一人ひとりがそれぞれの取り組みの状況を振り返り、それをもとに話し合い、管理者がまとめている。前回の外部評価で課題とされた項目については改善にまで至っていない。		改善について話し合い、改善計画を作成し、今後のサービスの質の向上に取り組むことが望まれる。
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	運営推進会議は第3回(20年4月26日)以降開催されていない。近時、事業所の体制が整い、21年4月25日に開催することとなり、3月10日に案内状を発送している。特に行政や地域包括支援センター、民生委員や自治会長の出席を得られるように連絡を取っている。		

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)
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	川崎市や宮前区の介護保険担当者への事業所の活動状況の報告や情報交換の機会をまだつくりにくい。		宮前区の介護保険担当者と事業所の活動状況や情報の交換などを常に行うようにして連携を図ることが望まれる。
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	家族の訪問時に、利用者の日常の様子や健康状態について知らせている。毎月の月次報告の中でも利用者個々の暮らしぶりを伝え、「ひまわり通信」「コスモ通信」を同封している。小遣いについては、毎月、金銭出納帳と領収書を添付して報告し、清算している。		
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	苦情や要望の窓口は重要事項説明書に明記され、契約時には分かりやすく説明している。家族の来訪時や運営推進会議の開催時に意見交換をしたり、苦情や要望を聞いているが、現状では苦情の事例はない。		
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	事業所は利用者や職員の馴染みの関係を重視しているため、管理者以外は基本的に異動は行っていない。採用した職員には、オリエンテーションの後、事業所の日常の流れや利用者とのコミュニケーションの取り方、言葉遣いについてベテラン職員がOJTにより指導している。夜勤については2回ほど同僚の職員と勤務した後ローテーションに入るように配慮している。		
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	内部研修については、4月より定例で2ヶ月に1回研修を行う予定で計画をしている。4月上旬にスケジュールを作成し、職員に示すように準備している。外部研修については、研修案内を掲示し、希望者が参加できるようにしている。費用は個人負担で、報告の義務はなく、情報の共有はしていない。法人内のグループホームと職員同士の交換研修を行っている。		年間研修計画を作成し、計画的に研修を実施すること、研修内容をすべての職員が共有できる仕組みをつくることが望まれる。
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	川崎市では地域のグループホーム連絡会は作られていないため新任(2月に交代)の管理者は宮前区内のグループホームに出向き情報交換や連絡を取り合えるように挨拶に回っている。法人内の県下の7つのグループホームの管理者連絡会に出席し、サービスの質の向上について話し合っている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居にあたっては、本人や家族の自宅を訪問するか、ホームに来てもらい、面談の上、「入居案内書」により説明を行い、アセスメントを作成している。体験入居を勧めたり、1ヶ月ほど時間をかけてホームの雰囲気を掴んでもらい安心して入居できるように工夫している。最終的には入居カンファレンスによって話し合い管理者が決定している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、利用者の得意分野を把握して、日々の生活の中で、掃除、洗濯物のたたみ、配膳や後片付けなどでそれぞれの力を発揮してもらっている。利用者からは、戦争の体験談や言葉遣いを教えてもらったり、人生に対するアドバイスを受けている。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者の思いや要望を優先して暮らせるように、入居時のアセスメントや生活歴、家族からの情報、日常生活の中での会話、行動、表情などから把握するように努めている。意向の把握の困難な方については、時間をかけて表情や目の動きを見たりして根気よく対応するように心がけている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>入居時は、アセスメントを基に、本人や家族と話し合い意見や要望を聞き利用者主体の介護計画を作成している。継続時は、カンファレンスで業務日誌、ケース記録、申し送りを参考にカンファレンスシートを作成し、家族の意向や医療連携記録に記入された医師、看護師の意見やアドバイスを参考にして現状に即した介護計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>入居後安定するまでは、1ヶ月ごとに介護計画を作成している。安定後は3ヶ月に1回モニタリングを実施して介護計画を作成している。利用者の心身の変化があった場合にはそのつど見直しをしている。いずれの場合も本人や家族、医師や看護師の意見も聞いている。</p>		

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</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	協力診療所の医師(内科・精神科)による往診は月2回、診療所の看護師は週1回、訪問看護師は月2回、訪問歯科と歯科衛生士は週1回訪問して利用者の健康管理をしている。利用者の心身の変化については医師や看護師にいつでも相談できる体制がある。入院した場合でも、病院や家族と相談して早期退院に向けた支援をしている。		
<b>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</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	入居前のかかりつけ医を利用している方は4名で、耳鼻科、眼科に家族が同行して通っている。職員が同行する場合もある。そのほか内科や精神科については、本人や家族の希望により協力医療機関の医師による訪問診療を受けている。		
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	「重度化した場合の対応に係わる指針」が重要事項説明書に明示され、入居時にわかりやすく説明し、同意を得ている。職員、協力医療機関にも説明し、全員で方針を共有している。現状でも重度化の方が3名おり、医師、家族と相談しながら対応している。		
<b>. 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	職員は、「個人情報保護法」や利用者の個人情報の取り扱いについては管理者から説明を受けて理解している。利用者、家族と「個人情報使用同意書」を取り交わしている。日々の生活の中で利用者の尊厳やプライバシーを損なう言動が無いよう十分配慮している。利用者の個人情報を含む書類は事務室の鍵のかかる書庫に保管している。		
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	基本的な1日のスケジュールはあるが、利用者のペースを尊重し、見守りながら一緒に生活している。起床、食事、散歩、買い物など一人ひとりの状態や思いに配慮しながら柔軟に対応している。		

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	食事は、利用者だけで食卓を囲みそれぞれが自分のペースで話をしたり、音楽を聴いたりして、ゆったりとしている。食事の準備や後片付けなど利用者はできることを分担して行っている。職員は法人の方針で見守りや介助を優先して支援をしている。職員は利用者とは別に交代で休憩時間に食事をしている。		法人の方針ではあるが、利用者と食卓を囲み一緒に食事をしながら見守り、介助することが望まれる。
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	入浴表を作成しているが、入浴は午前9時から午後6時まで利用者の希望やペースに合わせてゆったりと入浴できるように支援している。毎日でも可能である。入浴をしたがらない方には、無理強いせず時間を置いて言葉かけするなど柔軟に対応している。入浴は週に2～3回している。		
(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	利用者は、日々の暮らしの中で、掃除や買い物、食事の準備・後片付け、リハビリ体操、ラジオ体操、ゲーム(キックボーリング、風船バレー)、歌(唱歌)、草花の水遣りなど役割や楽しみごとを見出せるように支援している。		
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	職員は利用者のその日の体調に配慮しながら散歩や買い物、外食、地域の催し物(お祭り、盆踊り、区民祭など)に参加している。また季節ごとに、初詣、花見、見学、公園など外出の機会を増やすように工夫している。外出の困難な方についても車椅子などで外出している。		
(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	近隣で事故があり防犯上開設時より玄関はオートロックにし、家族の同意を得ている。利用者から外出の希望があれば、その都度職員が対応している。各ユニットの出入り口は施錠していない。居室には鍵がついているが職員が外から施錠することはしていない。		
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	事業所内には、消防署に直通の火災通報専用電話機、スプリンクラー、消火器、誘導灯などが備え付けられているが、消火・避難訓練は行われていない。4月に防火管理者の講習を受けてから、避難訓練の計画を立て消防署に相談の上実施する予定である。食料や飲料水についてはユニットごとに備蓄している。		自治会や運営推進会議に声をかけて地域の方々も参加して、消防署の指導のもとで、防火・避難訓練を行うことが望まれる。

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)
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>法人内のフードサービス部より、カロリー計算された献立とレシピが送られてくる。利用者の要望や嗜好を聞いている。フードサービスから献立に合わせた毎日食材が届き、専門の調理人が彩りや栄養バランスを考慮して料理を作っている。持病のある方については医師からの指示を受けている。食事や水分の摂取量は個々に記録している。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>玄関の横には植木が植えられている。リビングにはテーブル、椅子、ソファ、テレビや空気清浄機、加湿器が置かれ、共用空間には利用者の作品をはじめ、水彩画、行事の写真などが飾られている。リビングに接して和室があり、家族が訪問した時に自由に利用できるようになっており、造花や雛人形などで季節感を出して、ゆったりと過ごせるように工夫されている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室には、専用のクローゼット、洗面台、エアコン、スプリンクラーが備え付けられている。利用者は、使い慣れた馴染みのベッド、机、椅子、整理だんす、テレビ、仏壇、位牌、家族の写真などを持ち込み安心して過ごせる部屋造りをしている。</p>		