

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	1292500053
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社
事業所名	グループホームさくらの家流山
訪問調査日	平成 21 年 3 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 23 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	1292500053
法人名	メディカル・ケア・サービス株式会社
事業所名	グループホームさくらの家流山
所在地 (電話番号)	流山市鱈ヶ崎1311 (電話) 04-7151-6970

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18日	評価確定日	平成21年5月23日

【情報提供票より】(平成21年 2月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 8 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	5 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 5.5 人

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	2 階建ての	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)	65,000 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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり (1500円)			

(4) 利用者の概要(2月 20日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	0 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.4 歳	最低	75 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東葛病院 医療法人寛麗会
---------	--------------

【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。日々のケアでは小学生の登下校見守りボランティアや絵画教室の先生の継続、また、学童の児童に習字を教えるなど、利用者の得意とすることが入居後においても継続できるよう支援されており、職員との関係も良好である。地域とも、近隣の小学校や自治会との交流が盛んであり、地域とも良好な関係を築き、利用者の生活の幅を広げている。

【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)
	経営権譲渡後、初めての外部評価受審である。
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)
	自己評価の実施では、管理者を中心に、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、今後取り組みが必要な項目に関しては前向きに取り組んでいく姿勢が伺えた。
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、ホームで開催する行事と結びつけ効果的に実施されている。参加者は自治会長や民生委員のほか、消防団の方も呼び出し、災害時の対応に関する知識を深めるなど、様々な情報を取り入れ、ホームのサービスの質の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)
	ご家族等が意見や要望等が表せるように、ホーム正面玄関に意見箱を設置し、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示し、意見等を表出できる場を設けている。
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、近隣の小学校との交流のほか、地域のクリーン作戦、自治会の総会にも利用者と共に参加をするなど、地元の方との交流が深まっている。また、園芸や工作ボランティアの方が来所されるなど、地域と良好な関係を築き利用者の生活の幅を広げている。

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	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	理念の共有化を図るために、月に一度の職員会議時に振り返る機会を設けるほか、事務所に理念を掲示するなど、職員間において理念の共有を図り、日々のケアに反映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、近隣の小学校との交流のほか、地域のクリーン作戦、自治会の総会にも利用者と共に参加をするなど、地元の方との交流が深まっている。また、園芸や工作ボランティアの方が来所されるなど、地域と良好な関係を築き利用者の生活の幅を広げている。		
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	経営権譲渡後、初めての外部評価受審である。自己評価の実施では、管理者を中心に、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、今後取り組みが必要な項目に関し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、ホームで開催する行事と結びつけ効果的に実施されている。参加者は自治会長や民生委員のほか、消防団の方も呼び出し、災害時の対応に関する知識を深めるなど、様々な情報を取り入れ、ホームのサービスの質の向上につなげている。		

グループホームさくらの家流山

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、市内グループホーム連絡会に参加をした際に、市の担当者と意見交換を行うなど、必要に応じ情報交換を行い、サービスの質の向上に努めている。		
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、毎月ホームからの新聞を発行し、状態等をお知らせしている。また、ご家族面会時にも現況を報告されている。利用者のお小遣いに関しては、ホームで管理をし、出金状況については、出納帳の控えと領収書をご家族にお渡ししている。		
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、ホーム正面玄関に意見箱を設置し、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示し、意見等を表出できる場を設けている。		
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	職員の離職を必要最小限に抑えられるよう、職員間において困ったことが発生した際には、管理者側から、直接話を伺うなど、不安やストレス軽減に努めている。また、定期的に職員面談を実施し、職員の意向等を把握し、働きやすい職場環境作りの構築に努めている。		
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	職員の質の向上に向け、県で主催する研修の参加や研修に参加した職員による、伝達研修をミーティング時に開くなど、研修内容の共有化に努め、ケアの統一化がホーム内で図れるよう取り組まれている。	○	今後においては、計画的に内外で開催される研修に職員が参加できるよう取り組み、更なる職員の質の向上が図られていくことに期待したい。
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、市で開催されるグループホーム連絡会への参加を通じ交流を深めるほか、他のホームの職員が見学に訪れるなど、同業者間の交流充実に努めている。同時に法人系列のホームとの交流にも努めており、先進事例を積極的に取り入れ、サービスの質の向上に努めている。		

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、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を勧めるほか、ご家族にも一度見学にお越し頂き、ホームの雰囲気に馴染めるよう取り組まれている。見学の際には、ホームで生活する上で細かな部分まで説明し、入居後において安心して生活してい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	ホームでは何事も共に行う事で、利用者の力が最大限発揮できるよう努めている。日々の生活では、利用者が率先して生活に参加している光景が伺え、職員も利用者の意欲を引き出すような声かけを徹底し、共に行動することで、なじみの関係の構築につながっている。		
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、ご家族からも本人の意向を確認し、利用者本位のケアが図れるよう取り組まれている。また、意思表示が困難な場合には、利用者の行動から察知し、希望や意向に沿った支援が図れ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	介護計画作成にあたっては、本人、ご家族の要望のほか、心身状況に関してアセスメントを実施し、利用者状況を把握した上で、ケアマネジャーが中心となり短期、長期の目標を設定している。職員からの意見に関しては、日々実施される申し送りからの意見を基に、必要に応じて介護計画に反映させている。		
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	介護計画の見直しに関しては3ヶ月に一度、目標達成に対する評価を実施し、改めて、利用者、ご家族の意向を踏まえた上で、新たな介護計画を作成している。		

グループホームさくらの家流山

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、具体的な支援とまでは至っていない状況ではあるが、今後、ホームの持つ機能を活かし、取り組んでいけるよう検討している。	○	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	利用者が適切な医療を受けられるように、提携先の医療機関による往診のほか、入居前からのかかりつけ医への受診を希望される場合には継続も可能である。提携先の医療機関とは24時間連携が可能であり、利用者が常時適切な医療を受けられる体制を整えている。		
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	利用者のプライバシーを損ねることの無いように、利用者の個性に合わせた声かけを行い、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、利用者の個人記録に関しても個人情報保護法に基づき適切に管理されている。		
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。		

グループホームさくらの家流山

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	食事が楽しいひと時となるように、食事の準備や後片付けも利用者と共に行うほか、食事時間は職員も一緒に食卓を囲み、楽しいひと時となるよう工夫されている。また、時には外食に出かけたり、園芸ボランティアの方と野菜の栽培に取り組むなどの工夫が図られている。		
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、利用者一人ひとりの希望やペースを尊重し支援されている。入浴拒否が見られた際には、無理な入浴は避け、日を改めるなどの工夫を図っている。		
(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、小学生の登下校見守りボランティアや絵画教室の先生の継続、また、学童の児童に習字を教えるなど、利用者の得意とすることが入居後においても継続できるよう支援されている。利用者のその人らしさを引き出した支援が図られている。		
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、天候の良い日には近隣へ散歩に出かけるほか、利用者の嗜好品の買い物など、目的を持ち、外出できるよう支援されている。		
(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	利用者の安全を図ることを目的に、日中玄関を施錠しているが、職員は鍵をかけることの弊害を十分に理解されている。		
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回実施されているほか、通報訓練等も確実にを行い、災害時の対策を講じている。近隣の消防団の方も避難訓練に参加するなど、地域の方の協力を得られる体制を築いている。		

グループホームさくらの家流山

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、刻み食の提供など工夫を凝らしている。水分摂取に関しても、1日1500CC摂取できるよう職員側からも声かけをし、必要量摂取できるよう取組まれている。		
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	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。		