

# 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	1291200127
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東松戸
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	1291200127
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東松戸
所在地 (電話番号)	千葉県松戸市高塚新田391-6 (電話) 047-312-7032

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25日	評価確定日	平成21年5月31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 19 年 8 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤	10 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 11.4 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	1・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 19日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	11 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	75 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	あおぞら診療所
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームでは、独自に「安心、安全でその人らしく役割を持って生活できる」事を理念として掲げ、理念達成に向け、各ユニットごと、毎月ケア目標を掲げ、「安心、安全でその人らしく役割を持って生活できる」よう、計画的に取り組まれている。日々のケアでは、歌や散歩、買い物のほか、はり絵やちぎり絵、パッチワーク、編み物など、利用者が得意とする事が発揮できるよう取り組まれている。また、地域との交流も深まってきており、町会行事や近隣の小学校の行事に参加を図り交流を深めるほか、近隣から農作物の差し入れや近隣の畑で収穫作業を利用者も交えて行うなど、様々な活動を通じ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、2ヶ月に一度、自治会長や地域包括支援センター職員、老人会会長、ご家族等をお呼びし、ホームの運営状況の報告のほか、参加者の方々から地域情報を収集し、収集した意見等を参考に、ホームのサービス向上につながるよう努めている。
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を表せるように、ホーム正面玄関に意見箱が設置されているほか、面会時にも要望等を収集されている。また、年に一度、ご家族向けにアンケート調査を実施し、意見や要望等が気軽に表せるよう取り組まれている。
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、町会行事の参加や近隣の小学校の行事に参加を図り交流を深めるほか、ホームで主催するイベントには、ボランティアの方や地域の方をお誘いしている。また、近隣から農作物の差し入れや近隣の畑で収穫作業を利用者も交えて行うなど、地域の方との交流が深まっている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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、法人の運営理念のほかに、ホーム独自に「安心、安全でその人らしく役割を持って生活できる」事を理念として掲げ、職員が一丸となり、日々取り組まれている。		
	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、毎朝の朝礼時に法人の運営理念のほか、ホーム独自の理念を唱和し、職員の理解が深まるよう取り組まれている。また、各ユニットごと、毎月ケア目標を掲げ、「安心、安全でその人らしく役割を持って生活できる」よう、計画的に取り組まれている。		
2. 地域との支えあい					
	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、町会行事の参加や近隣の小学校の行事に参加を図り交流を深めるほか、ホームで主催するイベントには、ボランティアの方や地域の方をお誘いしている。また、近隣から農作物の差し入れや近隣の畑で収穫作業を利用者も交えて行うなど、地域の方との交流が深まっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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。		
	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ヶ月に一度、自治会長や地域包括支援センター職員、老人会会長、ご家族等をお呼びし、ホームの運営状況の報告のほか、参加者の方々から地域情報を収集し、収集した意見等を参考に、ホームのサービス向上につながるよう努めている。		

グループホームさくらの家東松戸

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、運営推進会議の議事録を市役所へ提出するほか、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「さくらだより」を発行し、状態等をお知らせしている。緊急を要する場合には電話等で迅速に報告されている。利用者のお小遣いに関しては、ホームで管理し、出金状況に関しては出納帳を作成し、毎月郵送されている。		
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	ご家族等が意見や要望等を表せるように、ホーム正面玄関に意見箱が設置されているほか、面会時にも要望等を収集されている。また、年に一度、ご家族向けにアンケート調査を実施し、意見や要望等が気軽に表せるよう取り組まれている。		
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	職員の離職を必要最小限に抑えられるよう、月に一度職員との面談を通じ、不安や悩みが早期に解決できるよう取り組まれている。年間を通じて職員の離職も少なく、職員間においてなじみの関係が構築されている。		
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	職員の質の向上に向け、法人内部において、リーダー研修やエリアごとの研修会が実施されており、職員の段階に応じた育成に努めている。今後は、外部で開催される研修にも参加していき、研修報告も確実に行う事で、更なる質の向上につながるよう検討されている。	○	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、県のグループホーム連絡会に加入しているが、ネットワークづくりとまでは至っていない状況である。今後においては他事業所の見学等を通じ、様々な事例を取り入れ、サービスの質の向上につながるよう取り組まれていく事を検討している。	○	今後は、同業者との交流にも積極的に取り組んでいくという姿勢を持っており、交流を通じ様々な先進事例を取り入れ、よりサービスの質の向上につながっていくよう取り組ま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)
<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、場の雰囲気に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。また、入居後においても、ホームの生活に慣れるまでは、ご家族等と連携を図り、1日も早くホームの生活に慣れて頂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、職員一人ひとりが利用者を支援する上で「家族という気持ち」を持ち、共に支え合いながら日々生活されている。利用者との関係は良好であり、なじみの関係が築かれている。		
<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を把握するために、個別ケアを大切にし、利用者一人ひとりからの要望に迅速に応えられるよう支援されている。また、ご家族からもこれまでの利用者の状況を聞き取るなど、利用者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	ケアプランの作成にあたっては、本人の要望、ご家族の意見を収集をし、担当者会議の中で職員の意見も収集し、総合的な意見を踏まえた上で、一人ひとりの状態に応じたケアプランを作成している。		
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するほか、目標期間内であっても状態に変化が見られた際には、期間を待たずにケアプランを変更し、利用者の現状に即したケアプランに沿って支援できるよう取り組まれている。		

グループホームさくらの家東松戸

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、具体的な支援とまでは至っていない状況ではあるが、現在、地域の方々との交流も深まってきており、今後地盤を活かしながら幅広い取り組みが展開されることが期待できる。	○	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。
<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。通院に関しては、ご家族対応としているが、ご家族での対応が困難な場合には、職員が対応されている。		
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「看取り介護に関する同意書」を作成し、家族の同意を得て、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。		
<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を損ねることの無いように、各フロア毎のユニット会議時に振り返りを図り、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、についても利用者のペースを尊重するほか、入浴日に関しては、利用者と共に話し合い決定するなど、利用者の希望に沿った生活が送れるよう支援されている。		

グループホームさくらの家東松戸

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、大家さんが所有する、ホーム裏の畑を活用させて頂き、収穫を利用者と楽しむほか、外食会の実施など様々な活動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、利用者一人ひとりの希望やペースを尊重し、入浴日を利用者と一緒に決め、入浴されている。入浴中は安全面に配慮し、楽しく快適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、歌や散歩、買い物のほか、はり絵やちぎり絵、パッチワーク、編み物など、利用者が得意とする事が発揮できるよう取り組まれている。また、同一法人の他のホームに出かけ、利用者同士の交流を深めるなど、楽しみ事や気晴らしの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、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、外出行事の実施など、ホーム内のみでなく、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、年2回、日中・夜間を想定した訓練を実施しているほか、災害備蓄品も倉庫に保管している。また、地域の方々にも運営推進会議等を通じ協力を呼びかけている。	○	今後においては、ホームから避難した際の一時避難場所について、職員間で統一した認識が図れるよう取り組まれることに期待したい。

グループホームさくらの家東松戸

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、食事形態については、刻みやトロミ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1200～1500CC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り組まれている。		
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。		