

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	1270903055
法人名	社会福祉法人南生会
事業所名	グループホームハピネス
訪問調査日	平成 21 年 3 月 31 日
評価確定日	平成 21 年 6 月 5 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	1270903055
法人名	社会福祉法人南生会
事業所名	グループホームハピネス
所在地 (電話番号)	千葉県船橋市古和釜町207 (電話) 047-410-8001

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31日	評価確定日	平成21年6月8日

【情報提供票より】(平成21年 3月 19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 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	17 人	常勤	14人, 非常勤 3人, 常勤換算 14 人

(2) 建物概要

建物形態	単独型	新築
建物構造	木造平屋 造り	
	1 階建ての	1 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	66,500 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(200,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	100 円
	または1日当たり (円)			

(4) 利用者の概要(3月 19日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.3 歳	最低	50 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	船橋総合病院・かなや歯科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームでは、「人間尊重」、「安心、安全なサービス提供」、「地域福祉に根差して行く」を法人の理念として掲げている。この理念の具現化に向け、両ユニット合同で「生活範囲を広げよう」をテーマに掲げ、法人の理念同様、ホームのテーマについても職員一人ひとりが認識して、理念の実践に向け取り組まれている。地域との交流もホームで開催するお祭りや介護教室に地域住民をお誘いして交流を図るほか、保育園との交流や中学生の職場体験の受け入れを通じ、地域に根差したサービスの実現に向け、継続して取り組まれている。また、他事業との連携強化のほか、職員の質の向上を図る仕組みの強化など、サービスの質の向上に向け、前向きに取り組まれている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	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個所については、改善に向け前向きに取り組まれたほか、定期的に外部評価項目を抽出し、職員間で話し合う機会を設けるなど前向きに取り組まれている。
重点項目 ②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今年度の自己評価は常勤職員を中心に、意見を取り入れながら、ホームの強み、弱みを見つめなおした。
重点項目 ③	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3ヶ月に一度実施されている。会議ではホームの取り組みや日常の様子を参加メンバーにお伝えするほか、外部評価で指摘された事項について地域情報の収集や参考になる意見を取り入れ、会議での内容をサービスの質の向上に活かせるよう取り組まれている。
重点項目 ④	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)
	ご家族等が意見や不満、苦情を表せる機会については、内外の苦情相談窓口を確保し、重要事項説明書に明記し周知するほか、面会時にご家族から意見や要望等を聞き取り、その後のサービスに活かせるよう取り組まれている。
重点項目 ④	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、ホームで開催するお祭りや介護教室に地域住民をお誘いして交流を図るほか、保育園との交流や中学生の職場体験の受け入れを通じ、地域に根差したサービスの実現に向け、継続して取り組まれている。

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	ホームでは、「人間尊重」、「安心、安全なサービス提供」、「地域福祉に根差して行く」を法人の理念として掲げている。この理念の具現化に向け、ホーム独自で年間目標を立て、目標達成のために職員が丸となり継続して取り組まれている。		
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	理念の共有を図るために、理念を玄関に掲示するほか、事業計画書に明記し、職員に回覧している。またホームでは、両ユニット合同で「生活範囲を広げよう」をテーマに掲げ、法人の理念同様、ホームのテーマについても職員一人ひとりが認識して、理念の実践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、ホームで開催するお祭りや介護教室に地域住民をお誘いして交流を図るほか、保育園との交流や中学生の職場体験の受け入れを通じ、地域に根差したサービスの実現に向け、継続して取り組まれている。		
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個所については、改善に向け前向きに取り組まれたほか、定期的に外部評価項目を抽出し、職員間で話し合う機会を設けるなど前向きに取り組まれている。今年度の自己評価は常勤職員を中心に、意見を取り入れながら、ホームの強み、弱みを見つめなおした。		
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3ヶ月に一度実施されている。会議ではホームの取り組みや日常の様子を参加メンバーにお伝えするほか、外部評価で指摘された事項について地域情報の収集や参考になる意見を取り入れ、会議での内容をサービスの質の向上に活かせるよう取り組まれている。		

グループホームハピネス

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、運営上疑問が生じた際には担当者に確認するなど、定期的に行き気する機会を設け、市の担当者とも密接に関わりながら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	ホームでの生活状況の方向については、毎月「ハピネス新聞」を作成し、写真で状況をお伝えするほか担当者より一言記載しご家族へ郵送されている。新聞の発行以外にも、面会時に近況をお伝えするほか、突発的な内容については随時電話にて報告されている。		
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	ご家族等が意見や不満、苦情を表せる機会については、内外の苦情相談窓口を確保し、重要事項説明書に明記し周知するほか、面会時にご家族から意見や要望等を聞き取り、その後のサービスに活かせるよう取り組まれている。	○	今後においては、行事開催後において定期的にアンケートを実施するなど、ご家族等の意向の収集が定期的に行えるよう取り組まれることに期待したい。
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	職員の離職を最小限に抑えるために、管理者は職員との個別面談等を通じ、悩みや不満を早期に解決できるよう努めている。また、法人内の異動は極力最少人数に抑え、利用者への影響が発生しないよう努めている。		
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	職員の質の向上を図るために、正職員に関してはステップアップシートを用い、職員各自が目標を記入し、目標に対する進捗状況を確認し、職員一人ひとりのステップアップにつなげている。また、事業所内外の研修に参加を図り、研修参加者は、会議内での伝達研修を実施するなど、質の向上に向け積極的に取り組まれている。		
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し、他事業所との交流を図るほか、他事業所と合同で研修計画を立て、当ホームの職員が研修担当として参加するなど、他事業所との交流充実に向け前向きに取り組まれている。		

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	本人が安心して納得した上で入居できるように、入居前にはできる限り本人に見学に来て頂き、他の利用者とのコミュニケーションが取れるよう配慮するなど、ホームの雰囲気に慣れて頂いている。また、入居後の生活においてはこれまでの生活が維持できるよう、本人やご家族の希望を取り入れ、情報を職員間で共有されている。		
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	日々のケアでは、両ユニット間において「生活範囲を広げよう」をテーマに掲げ、料理や歌、習字、お花など、利用者が得意とする事に打ち込めるよう、利用者の立場に立ち、利用者本位のケアの実現に取り組まれている。職員と利用者間には良好な関係が築かれており、互いに支え合いながら日々生活を送っている。		
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の把握については、日常の会話の中で把握し、食べたい物や買い物、外出希望などを聞き取り、意向に沿った生活が送れるよう支援されている。またご家族の協力が必要な場合には相談し、利用者意向を職員間で共有し本人本位のケアにつながるよう取り組まれている。		
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	介護計画の作成にあたっては、職員会議の中でカンファレンスを実施し、職員からの意見を収集するほか、ご家族や本人の希望も取り入れ、短期・長期の目標を設定し、利用者の状態に沿った介護計画になるよう作成されている。	○	今後においては、ケアプラン作成手順(アセスメント→計画作成→評価→見直し)を明確にし、一連の流れに沿った形で、ケアマネジメントが図られていく事に期待したい。
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ついては、見直し内容を日誌や各ユニットのフロアノートに記載し職員間で情報共有されている。今後においては、介護計画の見直しの手順を定め、手順に沿った見直しが行われることに期待したい。	○	今後においては、介護計画の見直しの手順を明確にし、期間に応じた見直しを実施し、内容を介護計画に反映させると共に、目標の達成状況の評価についても実施されることが望まれる。

グループホームハピネス

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、ホームの専門性を活かし、認知症サポーターの養成講座の実施を行うなど、ホームの専門性を地域に積極的に還元されている。		
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	医療機関への受診先については、利用者やご家族の要望を聞き取り、入居前までのかかりつけ医へ継続して受診することが可能である。また、ホームの提携先医療機関へ主治医を移すことも可能である。医療機関とは電話で相談や指示を受けられる体制を築いている。		
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	重度化や終末期に向けた方針についてはホームとしての指針を定め、ご家族に説明されている。また、個別対応が必要になった場合には、さらに深いところまで話し合い、ご家族、職員、主治医と連携し方針を共有するという手順が定まっている。		
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	利用者に対しプライバシーを損ねるような声かけにならないよう、言動には日ごろから注意を払い、不適切な対応につながらないよう取り組まれている。個人情報の取り扱いについても、入社時に職員と個人情報保護に関する誓約書を交わすほか、利用者の個人情報に関しては事務所内で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	ホーム内では、職員側の決まりや都合を優先するのではなく、利用者のペースを尊重した支援を行っている。利用者の希望を日々確認し、ホームの共通目標である「生活範囲を広げよう」の実現に向け、職員側からも様々なプログラムを提供し、利用者の生活の幅を広げている。		

グループホームハピネス

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	食事が楽しみなひと時となるように、ひと月に一度「ゆうげの集い」や外食会を開催し、楽しい食事時間となるよう工夫するほか、日々の食事準備に関しても、可能な範囲で利用者の方にも参加して頂き、利用者の力を活かし、職員と共同で実施している。		
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、本人の意思を尊重し、週に2回から3回入浴できるよう支援している。入浴中は、職員も介助に入り、安全且つ快適に入浴できるよう支援されている。		
(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、極力利用者に生活への参加を促し、洗濯物たたみや調理準備など利用者の力を活かし、職員と協働して取り組まれているほか、料理や歌、習字、お花など、利用者が得意とする事に打ち込めるよう、利用者の立場に立ち、利用者本位のケアの実現に取り組まれている。		
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	天候や利用者の体調を考慮した上で、近くの果樹園まで散歩に出かけたり、また、利用者の希望を聞きながらドライブや買い物を行うなど戸外に出かけられるよう支援している。また、保育園児との交流やお花見など、戸外での活動の充実を図り、利用者の生活の幅を広げている。		
(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	原則的に日中においては玄関は施錠することなく、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、年に2回、避難訓練を実施している。避難訓練では消防署の指導のもと実践的な訓練のほか、夜間を想定した訓練も実施している。一時避難場所についても職員間で認識しており、災害時における対策が図られている。		

グループホームハピネス

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	食事量や水分量が一日を通じて必要量確保できるように、食事形態については状態に合わせて対応するほか水分量についても、10時、15時、就寝前など水分摂取の時間を設け、一日を通じて必要量摂取できるよう努めている。		
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	日中利用者が集うリビングには、季節の花を飾るほか、日差しが強い時はブラインドで調整をするなど快適な空間となるよう配慮されている。また、ソファを設置するほか音楽の音量も適度に調整されている。浴室やトイレ内においても清潔さを保ち転倒の危険になるものは放置せず、安全性にも配慮されている。		
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やご家族の意向を尊重している。		