

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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	1473500690
法人名	株式会社 メディカルケアシステム
事業所名	グループホーム ちいさな手横浜さかえ
訪問調査日	平成21年10月16日
評価確定日	平成21年11月9日
評価機関名	福祉サービス第三者評価機関しょうなん 株式会社フィールズ

○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

[認知症対応型共同生活介護用]

作成日 平成 21年 10月 22日

【評価実施概要】

事業所番号	第1473500690号
法人名	株式会社 メディカルケアシステム
事業所名	グループホーム ちいさな手横浜さかえ
所在地	横浜市栄区長沼町478-1 (電 話) 045-869-2929

評価機関名	福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ		
所在地	藤沢市鵠沼橋1-2-4 クゲヌマファースト3F		
訪問調査日	平成21年10月16日	評価確定日	平成21年11月9日

【情報提供票より】(平成 21年 9月 22日事務所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 3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 8人	非常勤 13人	常勤換算 16.9人

(2) 建物概要

建物構造	(木造) 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	300,000円	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	1,500 円	

(4) 利用者の概要 (9月22日 現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名
要介護3	7 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 84 歳	最低 67 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	金沢白百合クリニック 栄共済病院 港南台病院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは大通りから奥まったところにあり、目の前の丘には熟れた柿が朝の光に輝いていました。門から玄関までの両側には植え込みがあり、そこにも赤い実をたわわにつけた庭木が利用者の目を楽しませています。開設後4年目を迎え、利用者もすっかり地域に馴染み、外出や日頃の散歩のときには近隣の人とも親しく、あいさつや交流を楽しんでいます。管理者をはじめスタッフは利用者一人ひとりの自立を大事に、それぞれが思いおもいの生活が送れるように、さりげなく支援をしています。指定医療連携体制や手厚い医療機関との連携もあり利用者、家族は安心しています。利用者、スタッフの温もりのある手で共に支えあう理念のもと、常に明るく、笑顔で、穏やかな暮らしがあり、家族からもいつも感謝されているホームであることがうかがえました。

【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) 「意見箱」を設け利用者や家族から苦情や要望が自由に言える環境を作っています。運営推進会議が定期的に開催され外部評価結果が報告討議され、自己評価を通してケアの原点に立ち返りサービスの向上を図っています。定期的に防災訓練の実施や研修にも参加しスタッフの災害対策について意識の啓蒙を図っています。今後は夜間を想定した避難訓練にも積極的に取り組む意向を持っています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価にはスタッフも参画し、評価を通して日頃の利用者へのケアや支援について改めて振り返り、利用者の尊厳と自立を尊重したサービス向上の実践に取り組んでいます。
重点項目②	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) 運営推進会議では外部評価の報告、地域のグループホームやケアプラザ、地区センターとの情報交換、四季折々のレクリエーション、災害時の地域との協力体制等活発な討議がされています。今後の課題や取り組みに期待される事項もありますが、ホームの四季折々の行事やレクリエーション活動では夏祭り、平塚七夕見学、大黒ふ頭への夜景ドライブ、大正琴ボランティアなどが実施され利用者に大変喜ばれています。
重点項目③	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) 家族の意見、要望、苦情は「意見箱」や家族会(アンケート用紙利用)、訪問時に聞くようにしています。以前家族の声で、スタッフのあいさつや言葉使いについて意見がありましたですがすぐに対応しています。管理者をはじめ全スタッフはどんな小さな意見、要望も積極的に聞き、申し送りやミーティングにおいて対応を徹底しています。
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) ホームは住宅地の中にあり、日常の散歩の時には馴染みの近隣住民と親しくコミュニケーションを図っています。神社の祭りの参加のほかに今後他の行事、催しのにも積極的に参加したり、地域の老人会、民生委員などに働きかけたり、運営推進委員会のメンバーを通して更に地域との交流を深めようとしています。

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	温もりのある手で利用者も職員も互いに支えあい、ともに心の豊かな生活の実現を目指すための独自の理念を作りあげています。		
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	法人の理念やホームの独自のスローガンは玄関やスタッフルームに掲示されており誰でも見られるようになっています。新人の研修時や月一回のミーティングで確認し、その実践に取り組んでいます。		
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	近くの神社の祭りへの参加、ゴミ収集場の掃除、自治会への参加、中学校の体験学習の受け入れ、散歩時の住民との対話など地域の交流に努めています。		
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	前回外部評価の結果は管理者からミーティング時に周知し改善点を共有しサービスの向上に活かしています。自己評価にはスタッフも参画し、ケアの原点を再認識する機会と捉えサービスの質の向上を図っています。		
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	定期的(3ヶ月ごと)に開催し、外部評価の結果やボランティアとの交流、災害時の地域との協力関係、同地区グループホームとの交流などの課題を討議しています。今後は地域の民生委員や交番、消防署などにも会議に参加を呼びかけ地域交流の拡大に取り組もうとしています。		

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	今後行政担当との連携により、地域におけるグループホームの運営やサービスの提供上生じる課題、地域交流の拡大、情報の共有など協働関係の構築に積極的に取り組もうとしています。		
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	金銭出納報告とともに利用者の心身の状況や生活状況を記した管理者自筆の手紙を毎月家族に送り、多くの家族から感謝されています。ホームの行事やニュースなどは2ヶ月に一回発行し家族に報告しています。		
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	「意見箱」が設けられていて、利用者、家族はいつでも苦情や要望、意見が言えるようになっています。家族会からの意見、要望はスタッフの教育やサービスの向上などホームの運営に積極的に反映するようにしています。		
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	新設のホームへの異動がありましたが、事前に新しいスタッフと2ヶ月間支援行動を共にし、利用者に不安を抱かせないよう時期や引き継ぎに万全を期しています。		
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	新人スタッフには3ヶ月の研修期間を設けベテランスタッフの指導を受けながらホームでの業務を行っています。各種の研修会参加者は報告書を作成し、ミーティングで報告共有しています。管理者、主任クラスは法人内部の研修会に参加しています。管理者は過去の研修会資料などを活用してミーティングの場で人材育成に努めています。	○	今後も更にサービスの質の向上を図るためにスタッフの内部や外部の研修の機会を多くして、人材の育成に努めるよう期待されます。
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	行政の担当者や地域包括支援センターなどと連携を図り、地域の同業者とスタッフの交流や見学の機会を作ってサービスの質の向上に取り組もうとしています。		

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	入所希望者や家族にはホームの見学、利用者や家族との面談を通して納得の上入居してもらっています。入所後の当初は熟練スタッフが対応し、安心した暮らしができるよう支援しています。部屋には馴染みの、家具、調度品を持ち込み、在宅当時の雰囲気をかもし出しスタッフとのコミュニケーションの機会を多くして信頼関係の構築に努めています。		
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	利用者の一人ひとりの自立度を重んじ、時にはスタッフと利用者の区別なく支えあった暮らしが送れるよう支援しています。利用者とスタッフは親子であったり、孫や隣人であったりとケースバイケースで対応しています。		
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	利用者一人ひとりと会話を大切にしています。スタッフが投げかけた故郷の話や好きな歌や歌手の話題から、普段ほとんど喋らない方がとてもおしゃべりになり思いや希望が理解できたという事例もあります。		
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	利用者と1対1の面談を行っています。スタッフの意見はもちろん、担当医や看護師のアドバイスも受け、利用者の思いを大切に介護計画を作成しています。		
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	通常は3ヶ月に1回ケアカンファレンスを行い見直しをしています。著しいADL(日常生活動作)の低下、退院後状態の変化があった場合など状況に応じて介護計画を見直し、新たに作成しています。		

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	医療連携加算指定を受けており、法人所属の看護師が毎週訪問しています。24時間いつでも連絡、相談できる体制が整えられています。事業所の車を使用し、受診の際の送迎や付き添いも行っています。		
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	内科医、歯科医ともに訪問診療は週1回行われています。内科医とは24時間対応可能で良好な関係を築いています。基本的には協力医療機関での受診をすすめていますが、希望があれば、入居前からのかかりつけ医への受診にも柔軟に対応しています。		
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	「グループホームちいさな手横浜さかえに於ける看取りに関する指針」により、事業所の看取りに関する定義を文書化しています。契約時に指針の説明を行い、本人や家族と話し合いの時間を設けています。	○	今後は、利用者一人ひとりの状況に合わせ、少しでも早い段階から重度化や終末期に向けての意向や気持ちの確認を行い、方針を共有することが期待されます。
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	男性スタッフが比較的多い事業所ですが、異性介助を行う上での問題やトラブルは起きていません。利用者の思いを第一に考え、否定しない介護を心がけ、対応しています。個人に関する記録類は事務室の鍵のかかるロッカーに保管管理しています。		
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	家事をしたり、テレビを観たり、スタッフと談笑しながら折り紙を楽しんだりと利用者のその日の体調や気分によって見守りやさりげない支援が行われています。		

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)
(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	食事をより楽しむための取り組みとして年2回寿司パーティや中華バイキングを行い利用者に喜ばれています。利用者の力を活かし、食材の下ごしらえ(訪問時はもやしのひげ根とり)、配膳、後片付けが自然な流れで行われています。		
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	基本的には週3回入浴日を設けていますが、柔軟に対応しています。ADL(日常生活動作)の落ちている方にはスタッフ2人で介助に当たっています。入浴拒否のある方にも、時間をずらしたり、気分が変わるように言葉かけを工夫したりと対応しています。		
(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	布団干し、洗濯物干しから取り込み、たたみ、食事時の配膳、後片付けなど利用者が自然に当たり前のこととして動いている姿をたくさん見る事ができました。		
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	散歩、利用者の日用品の買い物の他、事業所の車を利用してのドライブや外出レクリエーションも積極的に行っています。		
(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	前回評価では、利用者の安全確保の為、玄関はやむおえず施錠していましたが、その後会議で検討し、現在は日中玄関の鍵をかけないケアに取り組んでいます。		
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	3ヶ月に1回、利用者も参加して避難訓練を行っています。横浜市民防災センターの消防研修に参加し火災時、緊急時の対応を消防署員から直接指導を受け、訓練に生かしています。運営推進会議時に災害対策の話をし、地域の協力をお願いしています。水や食料品などの備蓄に関しては、検討する予定です。		

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	食材会社による栄養バランスを考慮したメニューを元に食事を提供しています。禁食がある場合の代替品も用意しています。食欲が落ちている場合は栄養補給食品で対応しています。食事量、水分量とも記録され、支援しています。		
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	門から玄関までのアプローチと庭のさまざまな庭木や花々は美しく、手入れがされており、リビングや居室などから眺めることができます。リビングは毎月利用者が季節を演出するための作品を創作しています。訪問時はお月見と秋の風景を表現した作品が飾られていました。玄関にはよくご家族が持って来て下さる見事な切り花が飾られ、訪問者を迎えています。		
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	仏壇や鏡台、家族の写真など、一人ひとりなじみや愛着のある物が持ち込まれています。居室の入り口に習字でそれぞれの名前を書いた作品が飾られており、表札の代わりになっています。		