

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	1495400051
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多摩
訪問調査日	平成21年12月15日
評価確定日	平成22年2月20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22年3月10日

【評価実施概要】

事業所番号	1495400051
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多摩
所在地	神奈川県川崎市多摩区宿河原2-21-7 (電話)044-931-1066

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	神奈川県横浜市中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成21年12月15日	評価確定日	平成22年2月20日

【情報提供票より】21年12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	17 人	常勤	13人, 非常勤 4人, 常勤換算 15.4人

(2) 建物概要

建物構造	木造 一部鉄骨造り 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	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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(1月 15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	8 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 心翠会 登戸診療所、デンタルサポート株式会社
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

このホームは小田急線、JR南武線の登戸駅から徒歩10分という利便性を持つ土地にあり、周囲は戸建、アパート、マンションに囲まれる住宅地である。
 食事は専門の調理スタッフが作っている。法人の方針でおいしい食事を気分よく食べられるよう、食器は上質の瀬戸物を使い、食べ物は彩りに気をつけている。
 天気の良い日には車椅子の人を含め、3～4人ずつグループを作り散歩に出かけている。多摩川、生田緑地、向ヶ丘遊園などに行き、花や木など自然に接している。
 近隣の提携医の往診、訪問歯科医の来訪などがあり、医療面で利用者などに安心感を与えている。ホームの理念「笑顔の創造」を利用者、職員が実現している。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<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>前年度の受審は開所したばかりの時であったが、今回改めて30項目の評価を受けた。前回評価での改善課題は外部評価3、4、5、16、22、29の6項目であったが、その後の取り組みで、外部評価3、4、5、16、29の5項目は改善されている。今回取り組みを期待したい項目は、外部評価6、19、22の3項目である。</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>今回の自己評価は職員の意見を聞いて、管理者と計画作成担当者が相談して作成した。評価結果は、運営推進会議にかけ、職員と話し合い、改善する意向である。</p>
重点項目②	<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3ヶ月に1回開催している。今年度は3月、9月、12月に行っている。家族、建物のオーナー(町内会長)、管理者、計画作成担当者が参加し、事業所の現況報告や外部評価について、またインフルエンザ対策などについて話し合っている。</p>
重点項目③	<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>運営推進会議に出席した家族から要望などを聞いている。多数の出席があり(18人中13人が参加)、会議後に食事などをしており、今後は家族会としていく意向である。「スタッフの顔と名前が分らない」という意見に応じて、玄関に名前と写真を掲示する予定で、現在、製作中である。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地域の橋本町内会に加入している。お祭りの時にはホームに御神輿が来てくれるので、地域の人たちと一緒に見物を楽しんでいる。 買物や散歩の折に、近所の方と挨拶をするなど普段からお付き合いをしている。 近隣の小学生が見学に来たこともある。今後は小学生との交流を行っていく予定である。</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)
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	事業所独自の理念5つの中から、今年は「笑顔の創造」を重点項目に掲げて、「1日1回でも利用者の笑顔が見えるようなケア」を行っている。また地域の人との交流のなかでも笑顔が見られるようにしていく意向である。		
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	夕礼の時に法人の方針書と理念を読んで、職員へ徹底を図っている。利用者の笑顔がスタッフの喜びであることを利用者から日々教えられている。		
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	地域の橋本町内会に加入している。お祭りの時にホームに御神輿が来てくれて地域の人たちと一緒に見物を楽しむ、買物や散歩の折に、近所の方と挨拶をするなど普段の付き合いをしている。近隣の小学生が見学に来たこともある。今後は小学生との交流を行っていく予定である。		
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	前年度の評価は開所したばかりの時であったが、今回改めて30項目の評価を受けた。今回の自己評価は職員の意見を聞いて、管理者と計画作成担当者が相談して作成した。評価結果については、運営推進会議にかけ職員と話し合い、改善する意向である。		
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3ヶ月に1回開催している。今年は3月、9月、12月に行っている。家族(18人中13人が参加)、建物のオーナー(町内会長)、管理者、計画作成担当者が参加して現況報告や外部評価について話し合われた。地域包括支援センターや民生委員に知らせているが、日程が合わず出席してもらえていない。		

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 (すでに取り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	要介護認定の申請時には区の窓口に行くが、事務的な手続のみで、相談や意見交換ができていない。市のグループホーム連絡会には参加していない。	○	区および地域包括支援センターと連携することにより、情報を得たり、相談や意見交換ができるようになることを期待したい。
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	毎月の請求書に、計画作成担当者が各利用者の1ヶ月の様子やケアの状態などを記入した手紙、「お知らせ」を同封している。 家族が面会に来た機会をとらえて利用者の状況について伝えている。		
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	運営推進会議に出席した家族から要望などを聞いている。多数の出席(18人中13人)があり、会議後に食事などを行っている。今後は家族会としていく意向である。「スタッフの顔と名前が分らない」という意見に応じて、玄関に名前と写真を掲示する予定で、現在、製作中である。		
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	職員の異動はない。新人は1F、2Fユニットの両方に関わり、利用者全員に馴染むようにしている。 また、全職員が両ユニットの利用者と関係が持てるように、時々、両ユニット間で配置換えをしている。		
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	法人が新人研修と定例研修の年間計画を立てている。毎月、同じテーマで3回行い、全職員が必ず研修を受けられるようにしている。外部研修の情報は掲示し、職員に伝えて職員が各自参加する。少数だが自己研修に行く人もいる。実践者研修については法人に申請し、認められれば法人が費用負担している。		
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	法人の県内7カ所のグループホームと月1回、研修や交流を行っている。本部からも責任者やキッチンスタッフが参加して、運営やサービスの向上について活発な意見交換をしている。近隣の宿河原のグループホームと情報交換をしており、多摩区の地域連絡会を作ることについて協議している。		

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 (すでに取り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、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	入居申込み後、自宅などに管理者、計画作成担当者が面談に行き、体験入居を3泊4日で行った後、本入居する。体験入居前にメモリーブックに家族が記入した内容を基に簡易の介護計画を立てている。体験入居中及び入居してから本人がホームに馴染むまでは、同じ職員が対応する。このように丁寧な段階を踏むので、入居者もホームの環境に早く慣れることができる。		
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	利用者は縫い物、編み物など得意なことをしている。洗濯物畳み、料理の下ごしらえ、配膳の役割を持つ方もいる。職員は縫い物の綴じ方や、モヤシには栄養があることなどを、利用者から教えてもらっている。職員は足浴や足の手入れをした時などに感謝され喜びを感じている。		
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	職員はメモリーブックやアセスメント、家族からの情報をもとに一人ひとりの思いや意向を把握している。また日常の本人の生活、様子、態度からも把握している。把握の困難な人については動きや様子を観察したり、その人とのスキンシップをすることで意思を汲み取っている。		
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	入居時にメモリーブック、アセスメントをもとに、計画作成担当者が簡易の介護計画を立てる。 1ヶ月様子を見て再アセスメントを行い、職員、家族の意見を聞き、介護計画を作成している。毎日のケアに使うカードックスに介護計画を入れ、職員は確認している。		
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た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	月1回程度行うミーティングや夕礼時のミーティングでケア内容について話し合っている。3ヶ月ごとにモニタリングを行い、要改善点を見つけ、介護計画を見直している。体調などの変化時には随時行い、往診医からのアドバイスがあれば介護計画に加えている。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制加算の指定を受けている。月2回の提携医の往診、週1回の訪問歯科医の来訪がある。訪問理美容を2ヶ月に1回受け入れている。法人の在宅部門との連携により、利用者の受け入れを行っている。美容院への同行を今後行う予定である。退去して在宅でケアを受けたいという方には、具体的な提案をすることにもご家族の介護力次第と付け加えている。		
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	入居前からのかかりつけ医のいる利用者は4名である。他の人は提携医を受診している。家族が対応することを基本としているが、緊急時にはホームが対応する。受診時には介護サマリーを作り家族に渡している。その後、ケアマネジャーが家族から状態を聞き職員に伝えている。		
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	重度化した場合の対応の指針が重要事項説明書20条にあり、契約時に利用者や家族に伝えている。利用者の健康状態を毎月家族に知らせ、利用者の状態により家族と話し合い、介護老人保健施設や特別養護老人ホームへの入所等を勧めている。事業所では看取らない基本方針だが、利用者の高齢化に伴い家族から看取りの要望があるので、事業所として再検討する意向である。	○	重度化した場合の対応、看取りについて、「看取りに関する指針」などを基に話し合い、方針を職員間で共有することが期待される。
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	個人情報が含まれるファイルは事務室に施錠して保管している。入社時のオリエンテーションで利用者のプライバシー保護について説明があるほか、ホスピタリティーなどの研修を受講している。手帳の中に接遇、尊厳について記載があり、職員は利用者の誇りやプライバシーを損ねない言葉かけを確認し、実践している。		
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	大まかな一日の流れは、朝食後、午前中は入浴、掃除を、午後は散歩やレクリエーションなどを行っている。 利用者には無理強いせず、希望を聞き、利用者が希望するプログラムを行っている。その人、その人が家族と家庭で過ごすように、生活を支援している。		

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	食事は、専門の調理スタッフが2ユニット分をまとめて1階で作っている。利用者が下準備、モヤシのヒゲとりなどを行っている。法人の方針でおいしい食事を気分よく食べられるよう、食器は上質の瀬戸物を使い、食べ物は彩りに気をつけている。職員は朝食と夕食は一緒に食べているが、昼は介助や休み時間のため、一緒にしていない。	○	昼食においても、1人でも良いので職員が利用者と一緒に食事をして、より楽しい場となるようにすることを期待する。
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	入浴チェック表をつけ、3日おきに入浴している。体調により入浴できない人や、水虫の人には足浴を行っている。入浴をしたがらない人には、「ご家族が来るから洗濯物を取りに行きましょう」などと、声掛けに工夫をして上手に誘っている。		
(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	利用者ごとに献立のメニュー書き、体操の司会などの役割がある。塗り絵、パズル、工作(今月はだるま作り)、風船バレー、折り紙などを、得意な職員が支援して行っている。だるま作りは、法人の県内7箇所グループホームの合同イベントで、作品コンクールを行っている。		
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	天気の良い日には車椅子の人を含め、3~4人ずつグループを作り散歩に出かけている。ホーム周辺や近くのニヶ領用水に鯉を見に行ったり、生田緑地の菖蒲見物や、向ヶ丘遊園のバラ園に皆で出かけている。今後はユニット合同で外出する意向である。		
(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	ホーム前の交通量が多いため、家族の了解の下に玄関を施錠しているが、利用者の希望に応じて開錠している。自分で玄関を開けて出る人もあり、見守りに気をつけている。各フロア入口にはベルをつけている。		
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	年2回の消防設備点検時に避難訓練を行っている。建物のオーナーでもある町内会長に知らせ、町内会長から近隣の方に声をかけてもらっている。現在、消防計画を消防署に提出しており、スプリンクラーが設置された時点で消防署の指導のもと、防災訓練を行う意向である。非常時用飲料水・食料等の備蓄は法人が用意し、ホームに備えている。		

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)
(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	法人の管理栄養士が献立を作成しており、カロリー、栄養バランスが良い。調理専門スタッフが作る薄味のおいしい料理を、食べやすいように個人に合わせ、小さく切るなどしている。食事量、水分量を記録し、把握している。		
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	共有スペースは窓が大きく明るい。床暖房が設置されている。加湿器を使い、空調に気をつけている。日差しをカーテンで遮るなど、気持ちよく過ごせるように心配りをしている。クリスマスツリー、壁のクリスマスの飾りなどで季節感を出している。		
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	居室には利用者と家族が、好みのベッド、タンス、机、椅子、鏡台、テレビ、人形や縫いぐるみなどを持ち込んで自分の家のようにしている。壁にはカレンダーや利用者の作品の塗り絵などを飾っている。		