

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	1290900131
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船橋
訪問調査日	平成 21 年 2 月 18 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 20 日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会

○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	1290900131
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船橋
所在地	〒273-0002 千葉県船橋市東船橋1丁目21-12 (電話)047-426-8788

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会		
所在地	〒113-0021 東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成21年2月18日	評価確定日	平成21年3月20日

【情報提供票より】(21年 2月 3日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・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	10 人	常勤	3 人, 非常勤	7 人, 常勤換算	5.7 人

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り		
	2 階建ての	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)	80,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	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/無	
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		1,500 円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
要介護1	2 名	要介護2	0 名			
要介護3	6 名	要介護4	1 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	83.4 歳	最低	76 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	市川東病院・すこやか医院
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成19年8月に運営法人が現在のメディカル・ケア・サービス(株)に変わりました。利用者はそのままですが、管理者、職員は入れ替わっています。現在の管理者は長年グループホームを経験しており、利用者本位の方針で運営しています。管理者、職員と利用者は家族あるいは友人のような接し方で、日中買い物や散歩など始終職員が付き添って外出しています。また施設内でも利用者は日中、自室内には必要以外はほとんど居らず、リビングや事務室を出たり入ったりしています。家族の面会も頻繁に行われており、家族との信頼関係は良好と思われます。定期的に週1回、訪問診療と訪問看護を受けており、健康管理面で充実しています。

【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)
	前回評価を受けたのは、現在の運営法人・管理者・職員・理念・方針等とすべて異なるため、評価の対象としませんでした。
重点項目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)
	自己評価の意義は月2回行われる職員勉強会等で管理者と職員で前回の外部評価を参考にして共有していますが、今回の自己評価は管理者が取りまとめています。今後は評価に基づいて管理者と職員で具体的な改善を進めることが期待されます。
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)
	運営推進会議は年2回行われ、メンバーは自治会長、民生委員、地域包括支援センター、利用者家族ですが、利用者家族は毎回入れ替わっています。利用者の生活状況の報告、法人全体で行われる家族アンケートの改善点などを話し合っています。今後、運営推進会議の回数を2~3ヶ月に1回は開催したいとしています。
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)
	法人全体で利用者アンケートを重要視しており、毎年、当該事業所を通さずに本社から直接利用者家族に対しアンケートが実施され、その結果をもって本社から当該事業所への運営指導がされています。運営推進会議で家族からの意見、苦情等を聞き運営に反映させているだけでなく、頻繁に家族が来訪しているので、その都度意見や相談があれば聞いています。
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)
	町内会に加入しており、自治会長は運営推進会議のメンバーでもあります。地域の老人会には職員と利用者と一緒に参加しています。地域内の喫茶店が協力してくれて月1回程度、店内のミニライブコンサートに利用者が職員と共に参加して、ギター、ピアノ演奏を楽しんでいます。有料ですが家族は喜んで了解しています。

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	法人の理念には「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」という項目があり、事業所独自としては「利用者本位」という理念を掲げ、利用者のその人らしく生活することをモットーに実践しています。		
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	管理者と職員は「利用者主体」の理念の具体的な事柄を毎朝の朝礼やカンファレンスで必ず確認して、利用者の認知症ケアを行いながら利用者の希望に沿った生活ができるよう取り組んでいます。		
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	町内会に加入しており、自治会長は運営推進会議のメンバーでもあります。地域の老人会には職員と利用者が一緒に参加しています。地域内の喫茶店が協力してくれて月1回程度、店内のミニライブコンサートに利用者が職員と共に参加して、ギター、ピアノ演奏を楽しんでいます。有料ですが家族は喜んで了解しています。		
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	前回の別法人の外部評価結果を読んで、実施する意義は理解しており、今回の自己評価の参考にしています。		
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	運営推進会議は年2回行われ、メンバーは自治会長、民生委員、地域包括支援センター、利用者家族ですが、利用者家族は毎回入れ替わっています。利用者の生活状況の報告、法人全体で行われる家族アンケートの改善点などを話し合っています。今後、会議の回数を2～3ヶ月に1回は開催したいとしています。	○	運営推進会議で会議のメンバーの意見交換や、外部評価の取組みおよび評価後の改善への取組みなどを報告し検討してもらうことも含めて、今後の開催を2～3ヶ月に1回程度実現することが期待されます。

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	事業所は地域包括支援センターに様々な相談に行っています。また市のグループホーム連絡会に参加して、市の担当者との意見交換を行っています。		
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	事業所から家族へ毎月健康状態と生活状況を写真入りで報告書として郵送しています。一家族平均で週1回以上面会に来訪しており、都度利用者の状況報告をしています。金銭管理は面会時に家族にその都度サインをもらって確認を取り、預かり金は金庫に保管し管理しています。		
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	法人全体で利用者アンケートを重要視しており、毎年、事業所を通さずに本社が直接利用者家族へアンケートを実施して、その結果をもって本社から事業所への運営指導がなされています。運営推進会議で家族から出る意見、苦情等を聞き運営に反映させているだけでなく、頻繁に家族が来訪しているため、その都度意見や相談があれば聞いています。		
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	事業譲渡されて日が浅く、職員の離職、異動は発生していません。離職があった場合は職員の変更による利用者のダメージを軽減されるように考えていますが具体的な対策はないようです。	○	具体的に職員の異動や離職が発生したときに備えて、利用者との馴染みの関係を保ち、利用者のダメージを軽減させるため、一定期間のダブル勤務体制も含めて検討することが望まれます。
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	法人全体で行われる研修にその都度参加させています。また職員が希望する外部研修があれば日程の都合が付く限り参加させています。職員の育成の面では事業所として事業計画書の推進計画及び研修の年間計画などがなく、その時の都合で管理者が考えて受講させています。介護全般の勉強会は管理者指導の下月2回平均行われています。	○	職員の育成のために内部研修と外部研修を組み合わせた年間研修計画を立てて、計画的に職員の育成を図ることが望ましいと思われます。
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	事業所は千葉県のグループホーム連絡会と船橋市のグループホーム連絡会に参加しています。管理者は連絡会への参加により様々な施設との交流を行っています。管理者及び職員の相互訪問は行われていないので事業所としては相互訪問の機会を希望しています。		

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、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	体験入居は、空き部屋があれば希望に応じて一週間から約10日間ぐらい出来ます。利用者と家族が共にホームに来て、職員と話しをしたり、既に入居している利用者と共に過ごすことで、徐々に馴染めるように配慮しています。		
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	利用者の誕生日に、料理が得意な利用者と職員と一緒にケーキを手作りしています。手作りの方が割安で経済面で節約になる事と、作る楽しみの両方の効果があり、利用者や職員から美味しいと好評です。		
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	コミュニケーションが取りにくい利用者に対しては、観察により本人の意向の把握に努めています。例えばある利用者の場合、嬉しい時には鼻が少しピクピク動くという発見がありました。また、利用者同士が互いに相手を思いやり、歩くのが困難でも手を引いてあげれば出来るなど、利用者同士の思いやりがあるのがこのホームの特徴です。		
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	管理者、ケアマネジャー、職員が中心となり本人や家族の意見を尊重し、必要に応じて医師や看護師と話し合い、介護計画の作成を行っています。		
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	3ヶ月に一回、定期的な見直しを行っています。例えば、食欲がなくなった利用者に対して、主治医、看護師に臨時に往診に来て貰い、翌日には点滴の応急処置を受ける一方で、食事に関しての新たな見直しによる計画が作成されました。		

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	訪問診療は、週一回、医師に来て貰っています。訪問看護も週一回行われ、医師と看護師の連携が取れています。訪問理容・美容は2ヶ月に一度、実施されています。		
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	入居前から馴染みのかかりつけ医がいる場合は、基本的には家族が通院介助をしています。家族が出来ない場合や、車椅子の利用者に対しては、職員が支援しています。		
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	入居時に重度化した場合の対応について、家族から同意書を取り付けています。現在は元気な利用者が多いこともあり、職員間での話し合いや、詳細な同意書を取り付けるまでには至っていません。	○	早い段階から、本人や家族、医師の意見も含め、ホームの職員間で話し合い、情報を共有化することが望まれます。
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	例えばトイレでの排泄介助の時に、ドアを閉め、利用者にはタオルをかけるなど、羞恥心に配慮をしています。職員の利用者に対する言葉かけが優しいせいか、利用者が穏やかに生活しています。個人情報や薬は鍵のかかる場所で保管し、パソコンに関してはアクセス権限を設けています。		
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	起床時間は、早起きの方や起きづらい方がいますので、利用者のペースに合わせ、朝食は時間がずれても利用者本位に支援しています。入浴に関しては、個別に曜日を決めないで、利用者の希望に添うような配慮をしています。		

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	お茶碗、おわん、お箸、マグカップは馴染みの物を持参していただき、自宅からの継続性に気遣いをしています。料理が好きな利用者が率先して野菜を切ったり皮をむいたり、職員と一緒に準備し、下膳も出来る範囲内で利用者が片付けをしています。		
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4回入浴の体制ですが、個々に曜日を決めないで、利用者のニーズに合わせています。入浴はしなくても、水虫の治療も兼ね足浴のみを行ったり、必要に応じた支援をしています。		
(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	囲碁や将棋が得意だった利用者に対して、職員が相手をしたり、掃除の好きな利用者が共有スペースを掃除するなど、生活歴を活かした支援がなされています。音楽鑑賞が好きな利用者数人と職員が、夕食後に近くの喫茶店でお茶を飲みながら、ライブ演奏を楽しんでいます。		
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	散歩は、ほぼ毎日、午前と午後に出かけています。時々近く公園におやつや飲み物を持参し、休憩を楽しみながらの支援をしています。		
(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	管理者は、鍵をかけないケアのあり方を良く理解しています。しかし、二階にホームがあり玄関を出て直ぐ階段のため、安全に配慮し施錠しています。	○	管理者と職員が、鍵をかけないケアについて話し合い、検討することが望まれます。
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	火災消防訓練は年1回利用者も参加して行われています。この際消防署員によるきめ細かい指導が行われています。事業所内でも年2回自主避難訓練を利用者、職員で行っています。防災マニュアルによる研修も行っています。非常用備蓄は水、乾燥粥、パンの缶詰、米、味噌汁缶を用意して3年及び5年で入れ替えを行っています。		

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)
(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	職員の中に栄養士の資格を持っている方がいて、その方と一緒に職員が栄養のバランスを考え献立を作成しています。水分摂取に関しては、朝・昼・夕食後、10時と3時のティータイム、入浴後や散歩の後にも多めに取るように支援しています。		
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	利用者の介護度がそれほど高くないのでほとんどの利用者が歩行でき、職員との外出及び家族による外出・外泊が大変多く、利用者の介護度が軽減しています。共用空間は居間、ソファ、テレビ、食堂に一体感があり家庭的雰囲気を出しています。毎朝ラジオ体操が日課になっており、その後は利用者のペースでゆっくりとした動きに職員も合わせて心地よく過ごせる工夫をしています。		
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	利用者の居室は畳部屋4室、洋室5室になっており、ベッド及び防災カーテンは備え付けでその他は持ち込み自由になっています。家族が馴染みの家具など持ってきて様々に工夫しています。季節の花を飾っている利用者もいます。日中の動きが良いので夜の睡眠は全員が良く取れており、夜間の問題はほとんどない状況でした。		