

[認知症対応型共同生活介護用]

## 1. 評価報告概要表

作成日 2007年9月26日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1470901347
法人名	スターツケアサービス株式会社
事業所名	グループホームきらら日吉
所在地 (電話番号)	横浜市港北区箕輪町3-13-23 (電話)045-566-0377

評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部
所在地	横浜市港北区新吉田東5-76-35
訪問調査日	平成19年8月22日

## 【情報提供票より】(平成19年8月20日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成17年9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	9人, 非常勤 10人, 常勤換算 6.9人

## (2)建物概要

建物形態	併設/○単独	○新築/改築
建物構造	木造造り	
	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)	65,000~66,000 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(8月22日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名	
要介護1	2名	要介護2	8名			
要介護3	6名	要介護4	1名			
要介護5	—	要支援2	—			
年齢	平均	75歳	最低	70歳	最高	95歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	山本記念病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

◇事業所は、東横線日吉駅から坂を下った徒歩約15分の所で、事業所の裏手には緑が豊富な丘があり、また、近隣には神社や幼稚園、大型スーパーマーケットもあって、入居者の生活に便利な場所に立地している。  
 ◇昨年からは管理者が変わり、本部の支援を得ながらサービスの質の向上に、積極的に取り組んでいる。まだ道半ばとのことであるが、管理者と職員が一丸となってサービスの改善に努めている。  
 ◇利用者は、職員と共に家族的な雰囲気の中で生活しており笑顔が絶えない。また、介助はさりげなく行われており、利用者は穏やかに暮らしている。

## 【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) 前回の外部評価ではケアサービス、運営体制の面での課題が指摘されたが、その後管理者が変わり、今回の調査にも本部のリーダーが出席するなど、課題の解決に積極的に努力している。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価票は、時間的な制約からホーム長が作成し、ユニットリーダーと話し合い、家族会にも説明して取りまとめた。今回は、職員全員が参加して取りまとめるまでには至らなかった。
	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、調査時点では検討中であり、これまで開催していない。9月に開所する日吉地域包括センターや町内会会長に呼びかけ、開催に向けて準備中である。
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) 重要事項説明書に苦情対応の窓口を明記し、家族にも周知している。ホームの窓口はホーム長が、外部機関は横浜市健康福祉局と国民健康保険団体連合会となっている。 また、半年毎に家族会を開催しており、意見を積極的に聴取している他、玄関入り口には意見箱を設置している。
	④	地域との交流については、町内会長に働きかけた結果、町内会のチラシが届き、お祭りや敬老会にも誘いが来るようになり積極的に参加している。 今後職員が、町内の清掃に参加したり、町内会の行事をホームの行事計画に取り入れて行くことを検討している。

1

## 2. 評価報告書(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	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	運営理念は4つの柱で構成されており、入居者には、本人を尊重し、その人らしい生活を支援すると共に、家族同様の共同生活を支援し、地域住民の一員としての生活ができるような理念となっている。 また、見直しに際しては、いかにして理念をケアに結びつけるか、どのようなグループホームにしたいかなど職員の思いを聞いて対応している。		
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	運営理念は、玄関入り口・各ユニットの事務所に掲示され、職員はもとより来訪者にも目につくようにしている。また、管理者は、月1度の法人内の会議に出席して、情報をホームに持ち帰り、毎月のユニットミーティングや隔月の全体ミーティングで、職員に徹底すると共に理念の共有を図っている。新入職員の研修でも理念を伝えている。		
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	入居者に対する地域交流の重要性に目を向け、町内会長に働きかけた。その結果、町内会のチラシが届くようになり、お祭りや敬老会に誘いが来るようになり、積極的に参加している。職員が町内の清掃にも参加するようになり、今後は町内会の行事をホームの行事計画に盛り込んでいく予定である。		
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	外部評価に対する法人の関心も高く、訪問調査時には本部のスーパーバイザーが同席され、法人としての考えも聞くことができた。ホーム長は自己評価後、ユニットリーダーと今後の取り組みについて話し合い、家族会にも説明した。「改善結果の外部評価を早く知りたい」との意向で、受審に意欲的であった。	○	自己評価の作成には、非常勤職員を含めた職員全員が参加し、事業所の課題を共有して、ケアサービスの質の向上に取り組まれることが望まれます。
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、今年の秋に開催を予定をしており、現在、9月に開所する日吉地域包括センターや町内会会長に呼びかけて準備中である。運営推進会議が開催されたら、その意見をサービス向上に生かす意向である。	○	運営推進会議の開催をと、その成果を期待します。

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	横浜市健康福祉局や港北区保健福祉センターには、必要に応じて訪問したり電話で連携を図っている。主に利用者のADL低下など生活支援の相談を行っているが、連携がスムーズに行われるようになったので、通常では知り得ない情報まで教えてくれるようになった。		
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	家族への報告の手段として、ホームページや2か月に1回発行する「きらら通信」に、行事や利用者・職員の様子を掲載し、郵送している。また、毎月発行する請求書にも一口伝言を付け加えて知らせている。電話での相談や連絡も行なっており、来訪する家族には個別相談や、入居者のホームでの様子を写真で見られるようアルバムを事務所に備え付けている。		
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	重要事項説明書に苦情窓口が明記され、家族にも周知している。窓口はホームではホーム長が、外部機関では横浜市健康福祉局と国民健康保険団体連合会となっている。また、玄関入り口にご意見箱を設置している。半年に1回開催される家族会でも意見を積極的に聴くようにしている。これまで苦情と言えるような意見はなかった。		
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	ホーム長は、職員と入職時より、コミュニケーションを密にし、悩みや不満を吸い上げ、離職を最小限に抑えるよう努力をしている。利用者には馴染みの担当者が配置できるように努力しており、各ユニットには職員の顔写真を掲示している。今まで離職や異動によって担当者が変わったこともあるが、利用者が混乱したことはない。		
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	法人内でリーダーを対象とした介護マネジメント研修を行っている。今後は担当者レベルの研修を行う予定である。また、ホーム内での研修も行われている。なお、法人では全職員を対象とした、人事考課に結びつく人材育成プログラムを計画中である。		
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	法人内の勉強会・情報交換会などのネットワークができている。また、近隣の幼稚園や神社などとの交流がある。今後はグループホームの連絡会に参加したり、近隣の保育園とも交流して、情報を交換し訪問を通じて、サービスの向上に役立てる意向である。		

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)
<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	パンフレットに体験入所の案内がある。入所希望者がホームに馴染めるかどうか不安な場合には、2～3日を目的に、本人と家族に相談の上、体験入所を勧め、馴染めるようであればそのまま入所するという段階を経ている。		
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	職員は利用者と共に過ごすという認識を持っており、利用者の過去の経験を聞いたり、教えてもらったりして共に喜びを分かち合っている。最近では元主婦の利用者から、ぬか床作りを教えてもらい、ぬか漬けの準備を進めていた。職員は、「利用者からいろいろなことを教えてもらっている」と喜んでいて。		
<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	本人の希望や意向が明確な場合は、希望に沿ったケアプランを立てて実施している。 希望や意向が明確でない場合は、職員が努力するだけでなく、利用者の意向を汲み取るツールとして、介護計画書の様式を変更するなどの工夫をしている。		
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	介護計画書は、利用者のアセスメントを行った上でケアマネージャーが担当職員の意見を聴きながら作成している。 介護計画の作成に当たり、家族の意見を聴いて同意を得たいと考えているが、接触できない家族もいるため、全員の同意を得るには至っていない。		
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	職員が、日々の変化をよく観察して、定期見直しの前であっても、家族や利用者の要望を取り入れて、介護計画書を見直している。また、状態の変化に応じて関係機関からアイデアを得ている。		

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)
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	職員が、利用者の状況の変化にあわせて臨機応変に対応している。 医療機関との連携体制の面では、いつでも受診可能な仕組みができています。		
<b>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</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	事業所との契約医院で対応するほか、家族との合意の上で利用者の掛かりつけ医による医療支援も行っている。 利用者・職員の健康診断は、1年に1回行っている。		
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	入所する段階で、ターミナルケアは行っていないことをお話している。事業所の方針として、毎日の生活がもつとも重要と考えているので、おだやかに・安心して生活を楽しんでいただくことが、第一との思いで支援している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個人情報保護規定は玄関だけでなく、1階と2階の事務室にも掲示している。利用者・家族には入所するとき説明し、承認してもらっている。職員は、利用者の尊厳を損なわないような対応の仕方を、マニュアルを基に研修している。		
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	利用者それぞれが、自分にあった過ごし方をしている。気のあう人と話したり、テレビを観たり、また、ゆったりと周りを眺めている人などそれぞれのペースで生活している。職員は利用者を見守り、時には話の輪に入って支援している。		

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)
<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	職員が、献立作成から買物、食事づくりまでしている。時には、利用者を買物に誘い、食べたいものなどの意見を聞いている。好みや栄養が偏らないよう注意をはらっている。野菜きざみ・皮むき・テーブルセッティング・食後の片付け・洗いものなど、やりたい人ができるように支援している。		
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	入浴の時間は決めていない。利用者の希望に応じて対応している。入浴前のバイタルチェックに加え入浴後の水分補給にも心がけている。同性介助の希望者には対応している。		
<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	一人ひとりの利用者の経験や能力に配慮して、楽しみごとを側面から支援している。 花屋さんだった人は、園芸に楽しみを見出し、土いじりの好きな人は草取り・野菜つくりにいそしみ、マージャンを楽しむ人もいて、それぞれに対応している。		
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	現在外出はあまり多くはない。事業所の方針は、毎日の生活がもつとも大切で、楽しみながらその人らしく過ごすことであり、利用者の希望があれば、職員の効率化を図り、戸外に出かけられるよう工夫している。今後、外出の機会を増すことを努力目標にしている。		
<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	玄関には鍵をかけていない。ユニットの1階・2階の入り口は、家族会との話し合いをかさねて、鍵をかけることを継続することになった。	○	利用者の外出癖や、傾向をつかんで、職員の見守りの方法を検討し、日中は鍵をかけないケアに取り組まれ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	災害に対するマニュアルは、わかりやすく図式化され、1階・2階の事務室に掲示されて、職員も研修を受けている。 また 消防署の指導の下、避難ルートも計画されている。消火訓練も行った。今年中に、利用者の誘導訓練を実施する予定になっている。備蓄品は1年分準備している。		

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	特に栄養士によるチェックはないが、職員や利用者の過去の経験により、栄養バランスやカロリーに気を配り、季節感を加味して献立を作っている。		
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	利用者と一緒に、月ごとにカレンダーを作ったり、趣味の習字・小物などが飾ってある。また 近所の人から寄付された雛人形は、3月に飾り、電子ピアノは、弾ける人が楽しんでいる。 また、共用スペースには、利用者になじみのある音楽を流すように努めている。		
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	利用者の居室も、使い慣れた家具や持ち物が、それぞれ个性的に配置され、ベットもカーテンもその人にあった色彩でまとめられている。一人になったとき、自宅とのギャップが感じられないように、心配りがなされている。		