

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年1月10日

【評価実施概要】

事業所番号	1290100039		
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都町		
所在地	千葉県千葉市中央区都町1212-4 (電話)043-382-3788		
評価機関名	NPO法人ヒューマン・ネットワーク		
所在地	千葉県船橋市丸山2-10-15		
訪問調査日	平成20年12月16日	評価確定日	平成21年1月23日

【情報提供票より】(平成20年12月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤6人, 非常勤6人, 常勤換算10.8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)	53,000~55,000円	その他の経費(月額)	39,500 円	
敷 金	有(300,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(12月1日現在)

利用者人数	11 名	男性	4 名	女性	7 名	
要介護1	2	要介護2	1			
要介護3	6	要介護4	1			
要介護5	1	要支援2	0			
年齢	平均	82 歳	最低	66 歳	最高	90 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団 共進会 まくはり南クリニック
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、南面が開けた小高い日当たりの良い閑静な住宅地に立地している。グループホーム専用に新築されており、採光、空気の流れなどにも配慮されている。又、各部屋にまでスプリンクラーを設置するなど安全面にも配慮が行き届いている。「人が、心が、すべて」との基本理念の下、「開かれたグループホーム」を目指し、暖かい生活の場・互いに認め合える生活・入居者本位のケア・地域住民との交流を運営方針としている。特に『入居者本位のケアとは』との原点に返ってサービスの向上に取り組もうとしている。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	<p>昨年の評価で改善課題とされた5項目の中、年2回の家族会で運営に関する家族などの意見を反映させたり、治療が必要になった時は治療に専念し、看取りは行わないとの重度化や終末期の方針を職員全員が共有するなど、4項目について改善されている。</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>運営者は一人よがりになりがちな自らのサービス内容を第三者に評価していただく意義を常に職員と話し合っている。今回の自己評価については、管理者の交代の時期に当り、残念ながら職員全員で取り組むまでには至らなかった。</p>
重点項目	<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>自治会長・老人会・民生委員・地域包括・家族の参加を得て、サービス内容・外部評価・防災・行事などをテーマとして実施した。自己評価・第三者による外部評価内容を議題として取り上げ、特に外部評価での指摘事項などについて出席者の助言をいただき、改善に取り組んだ。</p>
	<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>面会時などに出来るだけ多くの意見を聴くようにしている。年2回家族会を開き法人として行うアンケートの集計結果の報告をし、家族から意見を率直に言っていただくように努めている。議事録を職員に回覧してサービスに反映するようにしている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>運営者・管理者は、地域との関りの重要性の認識は高い。自治会や老人会に加入し、地域の理解もあり、色々な行事やサークル活動の紹介は受けているが参加するまでに至っていない。利用者との散歩時などには必ず挨拶をするなど近隣との繋がりに努めている。</p>

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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『人が、心が、すべて』との基本理念の下、暖かい生活の場の提供・お互いに認め合える生活・入居者本位のケア・地域住民との交流を基本方針としている。		
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	この一年、管理者も含めて職員の入れ替わりが多くあったため、管理者と職員が日常のケアの中で、理念を共有し基本方針を十分実践するまでには至らなかった。		漸く管理者も定着し、職員も定着しつつあるとの事である。運営者は「利用者本意のケアとは」の原点に立ち返って、日々のサービスを通して、基本方針を実践していきたいとの事であり、実践を期待したい。
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	運営者・管理者は、地域との関りの重要性の認識は高い。自治会や老人会に加入し、色々な行事やサークル活動の紹介は受けているが参加するまでに至っていない。利用者との散歩時などには必ず挨拶をするなど近隣との繋がりに努めている。		自治会・老人会・地区民生委員の方など近隣の理解度は高いとの事である。地域の行事やサークル活動等に参加するとともに、ホームのパブリックスペースを老人会のボランティア活動の場に提供するなど双方向の関係を工夫することを期待したい。
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	運営者は一人よがりになりがちな自らのサービス内容を第三者の目で評価していただく意義を常に話し合っている。昨年の評価結果を運営推進会議の議題として取り上げたり、玄関に外部評価のファイルを置き、訪問者が自由に見れるようにするなど評価を改善に活かそうとしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>自治会長・老人会・民生委員・地域包括・家族の参加を得て、サービス内容・外部評価・防災・行事などをテーマとして実施した。自己評価・外部評価を議題として取り上げ、特に外部評価での指摘事項につき出席者の助言を得て改善に取り組んだ。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市との窓口は、原則本部である。市の担当者とは市主催の研修会時や事故発生や家族からの相談など必要時に連絡を取り、サービスの質向上に取り組んでいる。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>定期的には請求書送付時に写真2枚を添える。週一回家族に電話連絡をしたり面会時に健康状態や生活状況などを報告しているが十分とは言えない。スターツケアサービスのホームページ「きららの日記都町」は殆ど更新されていない。</p>		<p>入居者の日常生活状況や職員の異動などを家族にきめ細かく連絡する為に、ホームページの活用や「きらら都町通信」を復活するなど、家族との信頼を増す工夫をすることを期待したい。</p>
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>面会時などに出来るだけ多くの意見を聴くようにしている。年2回家族会を開き法人として行うアンケートの集計結果の報告をし、家族から意見を率直に言っていただくように努めている。議事録を職員に回覧してサービスに反映するようにしている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>離職などのため管理者も含め職員の異動が多くあった。リーダーがOJTシートで約1ヵ月半新人のフォローをすることになっているが、利用者へのダメージがないとは言えないとのことである。</p>		<p>運営者は、スキルアップと職責と処遇のため異動は必要との考えである。利用者本位のケア実現の為に馴染みの関係は大切であり、異動を必要最小限にする努力を期待するとともに、交代する場合のダメージを防ぐ工夫をすることが望まれる。</p>

外部評価	自己評価	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項目)	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. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>新人研修・中途採用者研修・入社6ヶ月以上者のスキルアップ研修・リーダー研修など法人として職員を育てる研修は充実している。外部研修受講の機会もある。ただ、管理者・リーダーの交代が多くホーム内での職員育成には欠けるところがあった。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>市と県のグループホーム連絡会には参加できていない。ホーム長会議を法人内の11グループホーム持ち回りで実施して交流を図っている。親睦会やスキルアップ研修会後の懇親会など、法人内での職員の交流の機会は定期的実施している。</p>		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>家族やケアマネジャーの紹介だけでなく、必ず本人にホームに来た頂き、本人に納得していただいてからしか入所手続きはしない。リロケーションダメージはあるものとして特に当初1週間・1ヶ月は顔の表情の変化などを良く読み取り、又家族とも連絡を密にして馴染めるよう工夫している。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>利用者に出来ること、洗濯物の片付け、食事の盛り付け、テーブル拭き、もやしの芽取り等一緒にしている。美術館で共に感激したことや馴染みのラーメン屋で喜んだこと、夜勤時に「ご苦労様早く寝なさいよ」と励まされるなど共に支えあう関係作りをしている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>常に利用者に目を向けたケアを行っており、表情やしぐさから思いや意向の把握に努めている。また、利用者に要望を聞く一方で、家族にも面会時にはスタッフが働きかけて、要望を聞くことにより、意向を把握している。</p>		<p>利用者個々の思いや意向の把握に「認知症介護研究・研修センター」が開発した「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式」の利用の準備が進められているので、早い実行を期待したい。</p>
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>ケアについての連絡事項や家族からの要望を話し合う、各階ごとのスタッフミーティングを毎月一回実施している。利用者の情報を個々のスタッフは持っているが、情報の共有が十分とは言えず、チームで作る介護計画作成にまでは至っていない。</p>		<p>個々のスタッフがもつ利用者の情報を共有化して、採用を予定している「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式」を活用し、チームで作る利用者本位の介護計画作成に反映することが望まれる。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>定期的に介護計画を見直すことや現状に即した介護計画の見直しは十分には実施できていないが、日常的な利用者の心身の変化に応じたケアについては現状に即した見直しや対応がなされている。</p>		<p>採用を予定している「認知症の人のためのケアマネジメントセンター」方式を利用して、現状に即して見直しをした新たな介護計画作成の実現を期待したい。</p>
3.多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>利用者がかかりつけ医を受診するときの移送を支援している。また、自宅居住の認知症の家族から、ケアなどについての相談には応じているが、デイサービスや訪問サービスなどの支援の取り組みは考えていない。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>協力医院の「まくはり南クリニック」の内科医が毎週往診に来て、各階の利用者を隔週で診察している。歯科についても診療が必要な利用者には必要に応じて、往診している。診察の結果は家族に伝えている。また、千葉市の定期健診やインフルエンザの予防接種は希望する利用者には主治医の意見を聞いて、受診を支援している。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>医療が必要な利用者は治療に専念していただくように考えており、入居に際しては看取りは行なわない方針を家族に説明し、了解を得ている。重度化して治療に専念することが必要になったときは、協力医院の往診医が利用者を受入れる医療機関などの対応をとってくれる手筈ができている。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>介護マニュアルの中に言葉使いで気をつけることを明記しており、スタッフの共通認識になっている。個人情報記録しているパソコンの操作ができるのは限られたスタッフだけがパスワードを持っており、且つパソコンの管理を委託している会社がパソコンを操作したスタッフを把握するシステムになっている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>認知症のケアのリズムを大切にして、利用者個々の生活をそこなうことのないタイムスケジュールを考えており、業務としてのスケジュールは廃止している。利用者の訴えも即断してすぐに取り掛かるのではなく、情報を集めてチームでケアする考えをとることにしている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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	三食とおやつは原則として手作りで調理している。メニューには利用者の好みや季節の旬を取り入れるように心がけている。時には飲食店のメニューから利用者の好きなものを選択してもらい、出前をとることもしている。食事はスタッフも同じテーブルで利用者と一緒に楽しそうに食べている。		
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ず、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	平均週3回マンツーマンで2時から4時の時間帯に入浴している。朝風呂などの希望にも出来るだけ対応するようにしている。同性介護の希望もできるだけ対応し、着替えや入浴時にはプライバシーにも十分配慮している。また、入浴前には血圧・体温を計測して体調の確認をしている。		
(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	利用者個々においてできそうな、掃除、お茶だし、洗濯物たたみ、芋の皮むきなどお手伝いいただいている。また、スタッフと一緒に出かけ、メニューに沿った食材選びもしている。気晴らしには近くの公園に出かけ、ジュースを飲むことや焼き芋を食べることもしている。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	利用者間の人間関係を良く把握し、認知症レベルが同様のグループが美術館などに出かけ楽しまれている。歩行困難な利用者も当グループホームの車やタクシーを利用して出かけている。		
(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	管理者・職員とも鍵をかけないケアについてよく理解している。夜間玄関に施錠する以外は居室を含めて鍵をかけていない。利用者はエレベータや階段を利用して、1・2階を自由に行き来している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	災害時の避難は自治会や民生委員など地域の協力を得られることになっているが、避難訓練は出来ていないので、定期的を実施していきたい考えを持っている。災害時の備蓄品は三日分を蓄えている。		災害時には地域が協力する意思を表明されているので、地域の参加を得て計画的に避難訓練を実施するなど、地域との協力関係を構築することが望まれる。
(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	メニューを考えるときは、クッキングの書籍などを参考にして、栄養バランスにも配慮して作成している。また、水分が不足しないように摂取量をチェックしている。不足量はゼリーや好みの飲み物やポカリスエットなどで一日の必要量を補っている。		
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	空気がよどむことのないように室内の空気入れ換えには十分注意しており、風が流れているような感触を大切にしている。また、切花を飾って季節が感じられるように努めている。食堂や廊下などの共用空間はスタッフが毎日清掃して清潔を保っている。		
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	居室に持ち込む家具の制限はしていないので、使い慣れた筆筒やベッド、炬燵などを持ち込んでいる利用者や仏壇を置いたり、テレビを設置している方もいる。また、居室に家族の写真を飾っている利用者やお孫さんの写っているビデオを家族と一緒に観て楽しんでいる方もいる。		

は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。