

# 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

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
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
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
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	1470600956
法人名	有限会社 イルミネイター
事業所名	ホーム マリア
訪問調査日	平成22年3月31日
評価確定日	平成22年5月26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 22年 4月 7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	第1470600956号
法人名	有限会社 イルミネイター
事業所名	グループ ホーム マリア
所在地	神奈川県横浜市保土ヶ谷区西谷町943 (電話) 045-373-7651

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	藤沢市鵜沼橋1-2-4 クゲヌマファースト3F		
訪問調査日	平成22年3月31日	評価確定日	平成22年5月26日

【情報提供票より】(平成 22年 3月 1日事務所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 2月 1日			
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人	
職員数	12人	常勤 4人	非常勤 8人	常勤換算 5.0人

### (2) 建物概要

建物構造	( 鉄骨鉄筋 )造り
	3 階建ての ( 2 )階 ~ ( 3 )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)	50,000 円	
敷 金	有 ( 170,800円 )			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 279,200円 )	有りの場合 償却の有無	有	
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 1,200 円			

### (4) 利用者の概要 (2月19日 現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名
要介護1	3 名	要介護2			名
要介護3	3 名	要介護4			2 名
要介護5	名	要支援2			名
年齢	平均 80 歳	最低	65 歳	最高	103 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	浅野医院・西谷デンタルクリニック
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、相模鉄道線西谷駅から徒歩3分と交通アクセスに優れた場所にあり、外観はお城のような厳しい形をしていますが、内装は国産木材の無垢材をふんだんに使用しており、床の間・畳・襖・欄間などは旅館以上の日本間を利用者に提供しております。  
1階の眼科医から2階および3階部分を賃貸して運営しており、職員は1年半ほど前に管理者と共に大量に退職しましたが、現管理者に交代してからは職員の補充定着は順調に進んでおります。また、管理者は看護師の資格を持ち、医療連携がスムーズに行われています。  
町内会に加入しています。道路からはホームの案内板や標識がありませんが、郵便局のポスターなどで広告しています。  
利用者は食事やおやつ・入浴以外の時間には、外出や居間でテレビ鑑賞、うたた寝などして各自が思いおもいに生活を楽しんで居る様子が伺えます。また、月1回みんなでドライブに行っています。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>今回が初めての外部評価です。 今回の外部評価を参考にして更なるサービスの質の向上を図られることが期待されます。</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、管理者が中心となり職員会議での意見などを参考に取りまとめています。 今後は、全職員が参加して自己評価を行う仕組みの構築が求められます。</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>21年度は、1度開催しています。運営推進会議での意見から行方不明者を出さないように安全を配慮して可愛いネーム(キーホルダー)をつけることとしました。 運営推進会議の開催回数を増やし、運営改善とサービスの質の向上を図ることが期待されます。</p>
重点項目	<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>家族とは面会時や、毎月の報告の他に、体調に変化を来した時など緊急時には電話で連絡を取り合っています。 職員は、アセスメントだけでなく、家族との信頼関係を築くことを最重要課題とし、信頼関係を構築した後に家族の要望や苦情の把握に努めています。 重要事項説明書に苦情申して窓口・責任者名などを明記してあります。</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>町内会には加入しているものの、今までは利用者と地域住民との交流はもうひとつ少ないようです。今後はボランティアなどを積極的に活用するなど利用者と地域住民との交流を活発にし、その活路も見出しているようですので、その方策の構築が期待されます。</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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 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	心に愛を忘れない、お互いを尊重する、介護に心を込めるという理念に創立者の介護への思いをこめています。		
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	外国に繋がる人も職員として働いているため、言葉、介護方法の確認を皆で随時行っています。そのため皆が介護の初心に返ることができ、理念の実践につながっています。		
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	町内会に加入しています。		町内会、老人会等の行事などに参加し、地域の方々と交流されることが期待されます。
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	今回初めての外部評価実施です。		
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	運営推進会議には委員として市職員、民生委員、利用者家族が出席しています。21年度は1回開催され、ホームマリアの活動報告、評価、これからのホームのあり方等が話し合っています。		運営推進会議は外部の意見を聞く良い機会となりますので、開催頻度を増やし、ホームの課題を見つけたり色々な意見を頂く場として活用され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	問題のある方についての相談、報告を市の担当者と頻りに交わして情報を共有しています。また、21年度は市が開催した「説得技法を学ぶ」という研修会に参加しました。		
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	家族等の来訪時に声をかけ、利用者の日常を伝えていきます。また急な体調変化、日常のトラブルについては電話で連絡しています。		
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	利用者や家族からの意見、不満、苦情の受付は管理者である計画作成担当者が窓口となっています。21年度は、レクリエーションを増やして欲しいという意見が寄せられ花見、遠足、忘年会などを行いました。		
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	21年度一年間はスタッフは増えるのみで、職員の異動はありませんでした。		
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	職員研修の年間計画をたてています。		研修計画をもとに職員のスキルアップを目指すことを期待します。
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	管理者は区のケアマネ連絡会に参加しています。市開催の管理者研修会に参加し、他事業所の情報を入手しています。		グループホーム連絡会に参加し他ホームの良い点などの各種情報を収集されることが期待されます。また、職員の交換研修などを企画実施する事が期待されます。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.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	<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>利用者本人の納得安心に配慮し、アセスメントシートを中心に家族から利用者の好きなこと、こだわりなどを把握する努力をしています。</p> <p>また、職員は家族との信頼関係の構築に努めて本音を聴きだすように心がけています。</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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>職員は常に相手に対する気遣い寄り添い家族同様な介護支援に心がけています。また、職員は利用者から昔話を聴いたり、洗濯物のたたみ方などの指導を受けています。</p>		
<b>.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	<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>日中外出を希望する方には、スタッフに声掛けて自由に外出してもらっています。</p> <p>ガーデニング、編み物などの希望に沿った支援を準備し、実施しています。</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>ケアマネジャーは家族およびヘルパーの意見を参考にケアプランを作成しています。</p> <p>本人と家族の意見が異なる場合は、極力本人の希望に沿うようにしています。</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>ケアプランの見直し変更は3～6ヶ月ごとに本人・家族・職員の意見を参考に見直すことにしています。状況により臨機応変に対応しています。</p>		

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					
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	福祉サービスの提供は現在グループホームのみですので多機能には該当いたしません。		
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	ホームの主治医および歯科医がそれぞれ2週間に1回往診してくれています。眼科・精神科などの専門医への通院は家族対応でお願いしていますが、状況によってはホームで通院の支援を行う場合もあります。		
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	入居時に家族と重度化や終末期に向けた話し合いはしていますが、契約書の交付交換は行われておりません。ターミナルに向けての職員間の話し合いや方針の共有はこれからのようです。		利用者家族との間でターミナルに向けての契約書の締結が求められます。会議などで職員間で終末期に対する対応の仕方の情報を共有化することが期待されます。
. 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	個人情報保護およびプライバシーポリシーのマニュアルを玄関に掲示し職員などに徹底を図っています。利用者に対する言葉かけについては、常に尊厳を損なわないように細心の注意を払っています。雇用契約書で個人情報の漏洩を防止を図っています。		
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	毎朝散歩に行かれる方、週に2回句会に参加される方への昼食弁当の用意や編み物、押し花、花見、遠足などの支援を行っています。		

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)
(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	利用者の意見を参考に日勤者が交代で献立を考えています。食材は毎日近くのスーパーに買出しに行っています。利用者が同行する場合があります。栄養バランスについては、主治医から賞賛されています。レク協で行事食などを計画し、実施することもあります。		
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	入浴は月曜日と金曜日の週2日と決めています。自立度の高い方々は自分達で入浴の順番を決めてルールを守っています。職員は着替えや背中流しをするなど見守りを中心に行っています。介助を必要とする方には1対1の支援を行っています。		
(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	レク協を中心に利用者1人ずつ月に3,000円の会費でガーデニング、押し花、編み物などを楽しんでいます。管理者はボランティアの協力で書道なども加えて行きたい意向です。		
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	利用者単独で週2回電車で句会に出かける方も居ります。また、スタッフ付き添いで裏山を散歩したり、日常の買い物に同行する方も居ります。天気のよい日には屋上のベランダで日光浴を楽しむこともあります。		
(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	主要幹線道路に面しているため、安全防犯上の理由から玄関は常時施錠をしています。自立度の高い方には、日中は何時でも声を掛けての外出支援をしています。職員には、研修を通して身体拘束禁止を徹底するよう周知を図っています。		
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	建物は災害や火災に強い構造になっております。今年度は1回避難訓練を実施しています。ベランダへの避難誘導に心がけています。		消防署と連携の下に年に2回避難訓練を計画実施されることが期待されます。また、地区の防災訓練にも積極的に参加されることも期待されます。災害に備えて、利用者および職員用の飲料水・食料の備蓄の確保も期待されます。

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	毎日のチェック表を用いて、利用者個人別の食事量および水分摂取量は確認されています。 内科医からは、血糖値、たんぱく質、コレステロールのバランスおよび塩分濃度については太鼓判を押してもらっています。		
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	共用空間は、職員から見守りできる位置にテーブルやイスのほかに長イスやテレビが備えられて心地よく過ごせる空間を提供しています。また、無垢の木材を惜しげも無く使用した、純日本調のゆったりとした居間となっています。 居間の壁には季節の飾りや、屋上には日本調のベランダなど寛げる空間も設けてあります。		
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	5畳半、6畳、8畳の居室は、2部屋がフローリングで他は畳敷きの和室です。 利用者は、使い慣れた家具などを持ち込んで居心地よく過ごす工夫をしています。		