

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	1470400274
法人名	社会福祉法人伸こう福祉会
事業所名	クロスハート中・横浜
所在地	横浜市中区若葉町3-46-1 (電話) 045-250-3511

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丁目76-35		
訪問調査日	平成19年10月30日	評価確定日	12月7日

【情報提供票より】(19年7月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 11年 3月 25日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	9 人 常勤 5人, 非常勤 3人, 常勤換算 4.7

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り 3 階建ての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)	53,300 円	その他の経費(月額)	35,700 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(125,000 円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	250 円	昼食	300 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,000 円	

(4) 利用者の概要(10月 30日 現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 83.8 歳	最低	79 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人グラニーグランダクリニック、社会保険 横浜中央病院、湘南ファ
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

◇この事業所は、京浜急行線黄金町駅から徒歩7分で、大岡川(桜並木)と伊勢佐木町モールの中に位置する賑わいのある都市型ホームである。
 ◇運営理念は「おしゃれに、おいしく、おつきあい」を掲げ、利用者の尊厳を守りながら一人ひとりのこれまでの生活ペースを大切にしている。家族との交流・連絡がしっかりしている。
 ◇生活リハビリを兼ね、散歩・買い物・外食などの外出支援が行われている。
 ◇協力医療機関との提携により、日常的な訪問診療のほか、24時間365日の医療とターミナルケアの受け入れ体制がある。
 ◇経験豊富な常勤職員が多く、見守りを主体に安定した自立支援が実践されている。

【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)
	平成18年度の外部評価結果は職員・利用者・家族に説明した。外部評価で指摘のあった、金銭管理の支援の工夫と、緊急時の手当の研修は実施した。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価には、ベテラン職員の意見を取り入れ、現状を分析し作成した。今後は、評価結果報告書を利用者や家族に見てもらい、スタッフミーティングで検討し、具体的な改善に取り組む意向である。また、12月開催の運営推進会議でも報告を予定している。
重点項目③	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)
	横浜市の指示を受けて実施する取り組みのため、これまで運営推進会議は開催していない。今秋、横浜市から開催通知があり、12月に第一回の会議を予定している。
重点項目④	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)
	家族の意見、要望は家族の来訪時や家族会で聞いている。相談・苦情の申し立て方法は重要事項説明書に記載し、入居時説明している。ご意見箱や苦情受付書は人目に付かない一階玄関脇に設置している。また、ホーム便り「毎月のお便り」に家族との連絡帳を同封して要望を聞いている。これまでに苦情になるような問題は発生していない。
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・老人会に加入し、お祭りなどの地域行事に参加している。毎日の散歩で顔見知りの輪を広げ、日々の食材購入では利用者・職員と一緒に出かけ近隣から調達している。踊りや芝居、手芸のボランティアを受け入れている。地域の人々の来訪がないことが課題となっている。

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	運営法人とグループホームの共通理念「おしゃれに、おいしく、おつきあい」を掲げ、利用者が住み慣れた地域の中でその人らしく生きいきと暮らし、自己実現ができるように支援している。		
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	理念はリビングに掲示している。理念については、職員採用時の説明は勿論のこと、各種会議で確認し、毎朝の申し送りやスタッフミーティングでは、介護の現場で如何に理念を具現化するかについて話し合っている。		
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	町内会・老人会に加入し、お祭りなどの地域行事に積極的に参加している。日々の食材は利用者と職員が連れ立って、近隣の店で調達している。踊りや芝居、手芸のボランティアを受け入れている。近隣の方々が気軽に立ち寄れる取り組みを課題としている。	○	雑居ビル街の環境から、地域の人が訪問し辛い面があるが、町内会や民生委員の理解・協力を得て「近隣住民との日常的な交流」を深めることを期待したい。新たに始まる「運営推進会議の活用」や、地域包括支援センター等に登録されている「ボランティア団体の協力」が望まれる。
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	自己評価票はベテラン職員の意見を取り入れ、管理者が作成した。今後は、評価結果報告書を利用者・家族に見てもらい、スタッフミーティングで検討し、具体的な改善に取り組む意向である。また、運営推進会議でも報告を予定している。	○	自己評価票の作成にあたっては、全職員が取り組みに参加して、1年間の事業の振り返りや改善について話し合い、次年度へのステップとして位置づけることが望まれる。
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	今秋、横浜市からの通知を受け、12月に第一回運営推進会議を予定している。		

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)
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	区役所の担当者とは日常的に事業の相談・連絡を取っている。		
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合わせた報告をしている	家族の来訪時に、利用者の暮らしぶりや健康状態・金銭収支などを報告している。ホーム便り「毎月のお便り」を発行し、行事予定・報告・暮らしぶりの写真を載せている。また、「ケアノート」(家族との相互連絡帳)で定期的に状況報告を行っている。		
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	家族の意見、要望は来訪時や家族会で聞いている。相談・苦情の申し立て方法は重要事項説明書に記載し、入居時に説明している。ご意見箱や苦情受付書は人目に付かない一階玄関脇に設置している。これまでに苦情になるような問題は発生していない。		
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	管理者は以前職員として勤務していたので、利用者・職員とは旧知の仲であり、前任者との引継ぎもスムーズに行えた。ホーム内に2年前と現在の集合写真を掲示し、混乱を来たさない配慮をしている。職員は常勤者が多く定着率も高いので、利用者にとって安定した状態が保たれている。		
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	新入職員は法人研修を受講している。現職員の研修は東京センターやグループホーム連絡会の研修を受講し、ホーム内では医師による高齢者医療の勉強会を実施している。受講者はスタッフミーティングで報告し、共有化を図っている。職員のメンタルケアは法人の相談員に直接相談出来る。		
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	横浜市中区周辺6区のグループホーム連絡会に加入し、同業者と情報交換を行い、交流を深めている。また、同業者や系列法人のグループホーム間で交換研修を行い、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。		

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)
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	管理者・ケアマネジャーが入居希望者の居宅を訪問し、「入居案内書」等でホームの説明を行い、幾度か遊びがてら見学に来てもらい、生活の様子を納得してから入居を決めている。利用者がホームに馴染み落ち着くまでは、家族に頻繁に来訪してもらっている。		
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	利用者と職員は開設以来、食事の献立を話し合ったり、味を教えてもらったり、いろいろな場面で学び、喜怒哀楽を共有しながら家族同様の支えあう関係を築いている。利用者が管理者を近隣の家や食材購入店へ案内・紹介してくれた。		
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	職員は利用者と共にいる時間を多く持つ中で個々人の思いや希望を把握し、家族から意向や希望を聞き取ってアセスメントシートに書き加え、全職員で共有化している。希望や意向が明確でない場合は、職員が利用者とゼスチャーを交えて会話し、意向を汲み取っている。		
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	自立支援をモットーにできること、できないこと、残存機能を引き出すことなどをケース会議で話し合っている。全職員でカンファレンスを行い、ケアマネジャーが利用者・家族の意向と担当職員の意見を聞きながら、個別介護計画を作成している。		
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	入居間もない時期は、こまめに介護計画を見直している。心身の状態が安定している利用者については、3ヶ月に1回見直している。また、状態の変化を察知した場合は、随時ケース会議を開催して介護計画の見直しを行っている。		

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)
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	利用者や家族の暮らしを守るため、変化していく状況に合わせて、職員が臨機応変に対応している。訪問看護ステーションとの24時間365日の連携体制を持ち、精神科医の協力体制を備えている。		
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	かかりつけ医は、利用者や家族が選択することができる。協力医療機関との連携体制があり、看護師による訪問看護と歯科の回診が週1回ある。緊急時対応も可能である。利用者全員が年1回健康診断を受けている。受診結果は常に家族に連絡している。		
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	重度化や終末期の対応については、訪問看護ステーションとの24時間365日の医療連携体制があり、ターミナルケアの受け入れが可能である。利用者・家族には入居時に「様態悪化時とターミナルケア」について説明し、「急変時の対応方針」を基に承諾書を取り交わしている。		
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	個人情報保護法の目的・方針を事務室に掲示している。利用者・家族は入居時に事業者から説明を受け、承諾している。職員は利用者の尊厳を守ることを研修を通じて学習し、実践している。調査日の職員の利用者への態度、言葉使い、トイレ誘導は穏やかでさりげない対応であった。		
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	利用者はそれぞれ自分に合った暮らし方(地元で長く住んでいた人は、散歩や買物で顔見知りや会話を楽しみにしている。気の合う人との会話やテレビ観賞など)を、その人なりのペースで過している。職員は必要以上に手を出さず、見守りを主体に支援している。		

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	利用者と職員が相談しながら一緒に献立を作り、食材の買出しに毎日出かけている。皮むき、配膳、食後の片付け、洗い物など、利用者の力を活かせるように支援している。職員は介助が必要な人の横に座り、楽しい会話をしながらさりげなく対応していた。		
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	利用者の入りたい希望を取り入れて入浴している。毎日入浴している人もいるが、平均的には週に2～3回である。入浴を好まない人には、きっかけをつくり誘導している。シャワー・清拭の場合もある。同性介助の希望に応えている。		
(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	一人ひとり生活歴や能力を生かして、調理・配膳・テーブルセッティング・片付け・食器洗いなどその人なりの役割を持って、張り合いや喜びが持てるように支援している。ぬり絵・歌唱・ゲーム・カラオケや四季折々の花見・七夕・クリスマスなどの年間行事を取り入れ、日々の生活を楽しめる工夫をしている。		
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	毎日散歩や買い物に出かけ、車椅子の方には外気浴を支援している。伊勢佐木町モールに近く、大道芸が見られるので、利用者は外出を楽しみにしている。カラオケも要望が多く、時々カラオケ店へ行っている。タクシーで、みなとみらい・山下公園・動物園・外食・花見に出かけることもある。		
(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	共同ビルの、1階玄関(エレベータの乗降口)および3階のホーム入り口(エレベーターで直結)は施錠していない。全職員が鍵をかけることの弊害(精神的拘束)を理解しているので、見守りで対応している。各居室のドアは施錠しないが、外に面した窓は危険防止のため施錠している。		
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	消防署の協力を得て、年に2回(昼夜)防災避難訓練を実施している。非常食・飲料水の備蓄は2～3日分はある。非常階段はあるが、介護度の高い利用者には適さないため、早急に対策を取るべく検討中である。「地域との防災協定」については今後の課題である。	○	町内会や自衛消防団などと「(相互)防災協定」を締結し、「合同で防災訓練」を行うことが望まれる。また、非常用食料・飲料水・備品については、法人とも連携して効率的な備蓄が望まれる。

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	毎日の摂食量や水分摂取量をチェックシートに記録している。「栄養バランス・カロリーチェック」については、体重の増減を見ながら個々人に応じた支援をしている。	○	「栄養バランス・カロリーチェック」については、専門的な観点からの点検・助言を「栄養士・保健師」等より定期的に受けることが望まれる。
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	食堂兼居間は明るく清潔である。家具や照明は一般家庭と同じものを使用している。壁面には壁紙と統一された絵や飾り棚があり、行事の写真が飾られ、家族から頂いた可愛い縫いぐるみ人形が沢山置かれている。仲の良いグループ同士が三々五々くつろいでいる。特に調理室が広く(20畳くらい)、多くの利用者が調理に参加できるので好評である。		
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	家具、ベッド、カーテンは備品としてホームで備えている。「利用手引き」で使い慣れた家具や茶器等の持ち込みを勧めている。テーブル、椅子、テレビ、冷蔵庫などが持ち込まれ、居心地良く暮らせるようになっている。転倒防止のため、畳・布団を使用している利用者もいる。		