

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年2月8日

【評価実施概要】

事業所番号	1270800970		
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市川妙典		
所在地	千葉県市川市塩焼4-14-22 (電話)047-300-3788		
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1月24日	評価確定日	平成20年2月18日

【情報提供票より】(平成19年年12月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年11月20日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	28 人	常勤16人, 非常勤12人,	常勤換算15.2人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	3階建て	1~3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)	79,800 円	その他の経費(月額)	39,500 円	
敷金	有(250,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(50,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	500 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(12月10日現在)

利用者人数	27名	男性	10名	女性	17名	
要介護1	3	要介護2	7			
要介護3	12	要介護4	4			
要介護5	1	要支援2	2			
年齢	平均	83歳	最低	68歳	最高	95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	行徳中央病院、マミー歯科クリニック
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、東西線妙典駅から徒歩13分と交通の便の良いしかも静かな住宅街に立地している。グループホーム用に建てられたマンションタイプで、共用スペースも広く、日当たりも良く全館にスプリンクラーを設置するなど安全面にも配慮された建物である。「人が、心が、すべて」との基本理念の下、ひとり一人の尊厳を大切に、健康で家庭的で潤いのある暮らしをしていただくためのケアに努めると共に、地域に開かれたグループホームを目指している。開設5年目で、入居者の家族からの紹介入居も多いとのことである。

【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)
	主な改善課題「理念の共有、介護計画の見直し、職員の確保・育成、地域への働きかけ」は改善されている。特に介護計画の見直しについては、計画作成担当者と職員が定期的に話し合い見直し、記録に落とすというサイクルが出来ている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	リーダー会議で、第三者の目から見ていただく評価の意義について話し合った。各ユニットリーダーと職員とが話し合って自己評価をした。その過程で新たな気付きもあったとのことである。
重点項目	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)
	南部包括支援センター職員・自治会長・家族の参加を得て、当ホームの運営と今後の可能性などを議題とし、活発な意見交換を行っている。金銭管理について出納帳のコピーを家族に送る方式に変更したり、災害対策について近隣の協力を得るなど、出席者の意見をサービス向上に活かす取組みがなされている。
重点項目	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)
	契約時に、ご家族の意見などを気軽にホーム長に直接言っていただくよう話している。家族から電話や手紙が良く来る。年2回家族懇談会をし、質問形式で家族にご意見を言っていただいている。頂いたご意見は各ユニットのリーダーと話し合い運営に反映させている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	ホーム長は、地域との連携の重要性を良く認識している。近隣住民との日頃の付き合いを大切に、地域に受け入れられるよう常に努力している。自治会長と良く連携し、利用者・職員ともども積極的に行事に参加している。職員も利用者との散歩や買物時に利用者の紹介をするなど地域に根ざすよう努めている。

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)
1. 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	「人が、心が、すべて」との法人の基本理念の下、特に地域住民との交流を図り、地域社会に積極的に参加し、開かれたグループホームを目指している。		
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	各ユニットに基本理念・運営方針を掲げている。研修や3ユニット合同の朝礼で常に理念の共有を図っている。その人らしい尊厳を大切に、健康で家庭的で潤いのある生活をしていただく為、日々のケアに努めている。		
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	ホーム長は、地域との連携の重要性を良く認識している。近隣住民との日頃の付き合いを大切にし、地域に受け入れられるよう常に努力している。自治会長と良く連携し、利用者・職員ともども積極的に行事に参加している。職員も利用者との散歩や買物時に利用者の紹介をするなど地域に根ざすよう努めている。		
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	昨年の評価結果をユニット会議で話し合った。改善の指摘のあった「理念の共有、介護計画の見直し、職員の確保・育成、地域への働きかけ」については改善されている。特に介護計画の見直しについては計画作成担当者職員が話し合い、介護計画の見直しを行い記録に落とすというサイクルが出来ている。		

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>南部包括支援センター職員・自治会長・家族の参加を得て、当ホームの運営と今後の可能性などを議題とし、活発な意見交換を行っている。金銭管理について出納帳のコピーを家族に送る方式に変更したり、災害対策について近隣の協力を得るなど、出席者の意見をサービス向上に活かす取組みがなされている。</p>		<p>ホーム長は、商店主や外食店店長・隣近所の方にも運営推進会議に呼びたいと考えている。利用者の生活に密着した方々に利用者のホーム内での様子を見ていただき、地域に受け入れていただく良い機会でもあり、実現されることを期待したい。</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>市の担当者を毎月訪問し、顔を覚えていただけようになった。運営に関することを尋ねたり、市主催のグループホーム施設合同会議にも出席。包括支援センターにパンフレットを置いていただくなど連携を密にしている。</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>家族の面会時は勿論、毎月写真と手紙で本人の体調・ADL状況・暮らしぶりを報告、又、2ヶ月に1回「きらら通信市川妙典」でホームでの生活状況や定期健診結果を報告している。その他、個々の状況に合わせて電話や手紙で連絡するなど、家族との連絡密度は高い。</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>契約時に、ご家族の意見などを気軽にホーム長に直接言っていただくよう話している。家族から電話や手紙が良く来る。年2回家族懇談会をし、質問形式で家族にご意見を言っただけではない。頂いたご意見は各ユニットのリーダーと話し合い運営に反映させている。</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>介護学校の実習生を受け入れており、昨年4月から優秀な実習生を新規採用し、質の向上の為に8名の職員の人事異動をした。リーダーが1ヶ月間新人について指導し、利用者や馴染みになったところで交代をするなど利用者に影響を与えない万全の工夫がなされている。因みに離職者は0である。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
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>ホーム長は各ユニット毎に広報・行事・診療と業務分担制を敷き、職員の自主性を養うと共に、良い所を引き出すことによって職員育成をしている。OJTと共に毎月のユニット会議で接遇・感染症対策などとテーマを決めて勉強会を実施している。参加できなかった職員はホーム長がフォローするなどの配慮がなされている。</p>		<p>サービスの質の向上には職員一人一人のスキルアップが大切である。毎月本部のリーダー会議でOJT勉強会を実施しているとのことであるので、新入職員が多いことでもあり、今一度職員一人一人の能力の把握とOJTなどを通じてのスキルの向上を工夫されることを望みたい。</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>職員は、法人の年1回の親睦会や毎月の職員の誕生会時に法人内の他のグループホームの職員と互いのホームの話をしたり、悩みを話し合ったりと交流がある。地域の同業者との交流については、ホーム長は市のグループホーム施設合同会議に出席した。</p>		
<p>・安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
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、場の雰囲気徐徐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>本人をおやつの時間に連れて来ていただき、入居者と一緒に過ごして頂き、本人の了解を取ってから入居していただくようにしている。家族からの入居前の状況票(本人の嫌なこと・好きなこと・したいこと・家族の要望)を基に暫定ケアプランを立て、少しずつ馴染めるようにしている。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
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>戦争体験の話を教わったり、凧作り職人の方から凧作りを教わり、皆で凧を作った。ジャガイモの切り方・酢の物の味付け・ぬかみそ漬を教わるなど人生の先輩として色々なことを教えていただいている。利用者と職員が和やかに過ごしている姿が印象的であった。</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>入居申込時に所定の様式に沿って、本人のみならず家族の意向把握にも配慮している。また、家族からの情報は勿論、「その人らしい」とはどういうことかを常にユニット会議で話し合い、思いを表出できない利用者であっても意向を汲み取る努力を行っている。</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>介護計画には、本人の生活歴や意向が反映されたサービス項目も加えられ、「できることを引き出す」視点を大切に計画立案がなされている。目標の設定は共有しやすい具体的なものにするなどの工夫を加えることで、支援の方向がより明確になることから、今後の更なる質の向上に期待をしたい。</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>介護計画の実施状況は、前月からの変化と共に毎月確認がなされている。その他にも、毎月行われるユニット会議には計画作成担当の介護支援専門員も必ず出席して意見交換を行っており、介護計画が日常生活支援の基礎として根付いてきている点は好印象を受けた。</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>デイサービスやショートステイ利用受入は行わない方針である。入居を希望している方の見学については、お茶などを飲みながら少しの時間を過ごすなど、生活の場である特色を生かしての対応がなされている。</p>		<p>事業としてのみならず、認知症ケアの専門性を地域に還元するという視点も含め、地域住民が気軽に立ち寄り相談したりできる「拠点」としての機能性を発揮できるよう、今後の取組みに期待をしたい。</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し、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>提携する医療機関からは2週間に一度往診対応が可能で、連携が取り易く利用者にとってのメリットが大きいことから、殆どの利用者は入居時に提携医療機関に主治医を変更している。ただ、フロアによっては医師との24時間体制が築けない状況となっている。</p>		<p>現在保険者と協力しながら、グループホーム専任クリニックとの提携交渉が行われている。利用者及び介護職員の安心へ繋がるこれらの取組みは、更なるサービス向上へと繋がるものであり、今後の医療連携体制構築と更なる充実に期待をしたい。</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>終末期対応は行っていないが、入居時には退去要件について丁寧な説明を行うよう心掛けており、入居時の特養入居申込みを勧めているという。また、医療的な関わりが必要になった場合は、市内の介護療養型医療機関情報を提供するなど、その都度できる限りの対応を行っている。</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、記録等の個人情報取り扱いをしていない</p>	<p>プライバシーの確保や利用者を尊重した対応については、法人全体での基礎的研修として毎月1回の社内研修に参加できるしくみがある。特に新入職員に対しては段階的な研修を義務付けており、接遇研修は施設全体の勉強会でも実施するなどの取組みが見られる。</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>その人の望むペースや趣味を生かした生活の質の向上に関する取組みは、介護計画にも具体的な明記がなされ、職員全員で取組んでいる点に好印象を受けた。洋服選びや食事、外出など、日々のあらゆる場面で、無理強いをしない対応が徹底されている。</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	献立は職員が当番制で作成しているが、全て職員で完結するのではなく、可能な範囲で利用者の意向を伺ったり、出前を利用したりという取り組みを行っている。より利用者の主体性を発揮できるよう、職員側の更なる工夫と取り組みに期待をしたい。		
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	3日に一度の入浴という基本パターンを決めている。これは入浴の回数よりも時間を十分とることで、よりきめ細やかな対応をしたいという事業者の考えによるものである。毎日入浴したいという希望には勿論応じることができ、個別性の重視が伺える。		
(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	利用者が好きなことをできるようにという視点を大切に、やれることを引き出す支援を行っている。また、自治会や近隣学校との関わりを通じ、日常生活にもメリハリを生み出す機会を実現できている点は好感を持てる。		
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	外出の機会は、毎日の散歩や買い物を中心に、介助が必要な度合いによっては交代で機会を設けるなど、利用者の生活を外へ向けようという視点を忘れない支援が行われている。		
(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	施錠の意味と弊害は、各会議で何度も話し合われている。現状では完全に施錠しないとまでは至っていないが、実現へ向けたアイデアが職員からも出始めており、ホーム全体で取組もうという姿勢には好印象を受けた。		

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	定期的な消防訓練、地震等防災訓練に加え、3日分の食料及び水の備蓄を確保している。有事の際は隣近所の方に対しても協力したい旨を自治会等に伝えているといい、地域全体で協力してゆける関係構築をホームで進めている。		今後の消防・防災訓練については、地域の自治体や消防署と協力して実施できないか検討中であるという。地域の特性を生かせると共に、これらの取り組みの充実を通じて更なる連携強化を期待することができるため、是非実現して欲しい取り組みである。
(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	利用者の特性によっては、食事形態は勿論のこと、水分にトロミをつけたりと個々の状態に応じた栄養摂取の支援が行われている。日常における摂取状況の把握も毎食後行われており、日々の変化を把握し易い体制となっている。		
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	照明の明るさは十分であるよう常に配慮していると共に、テーブルやソファの選択や配置にも気を配り、動きを出すための配慮がされている。また、これら備品の選択と配置からは、自然と利用者が集まってくる雰囲気が生み出されており、落ち着いた時間の流れを感じることができた。		
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	限られたスペースを有効に活用するため、取り外しのできる畳を活用したり、ベッドの向きや位置の工夫、使い慣れたものを持参するなど、なるべく良い状態でホームでの生活をスタートすることができるよう、家族も含め話し合いが行われているという。		

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。