

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年8月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2270600568
法人名	株式会社日本ケアクオリティ
事業所名	グループホームケアクオリティひかり
所在地 (電話番号)	三島市徳倉3-1-51 055-988-6500
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成19年5月30日

【情報提供票より】(平成19年5月23日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年 4月 15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 9 人, 非常勤 7人, 常勤換算 9.7 人	

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨	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 円	その他の経費(月額)	光熱水費 13,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(65,000 円)	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(平成19年5月23日現在)

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名
要介護3	8 名	要介護4	2 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 86.9 歳	最低 70 歳	最高 105 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	新井内科クリニック 石田歯科医院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から1年余のホームである。以前の建物に付随していた風格ある門を利用し和風の塀をめぐらした外観は木製の表札と相俟って判りやすく懐かしさが感じられる。運営面では設立時の慌しさも落ち着き、管理者を中心に職員が努力してきた1年間の成果が見えてきた。特に運営推進会議による影響の大きさは管理者自身が驚くほどのものであり、地域委員の「災害時に職員だけでは限りがある、ほおって置く訳には行かない」との意見から、6月の防災訓練に協力をお願いすることとなった。また地域の小学校長に引き合わせていただき小学校の散策コースにホームを通っていただくことを依頼し、快諾を得て小学生と利用者のふれあいの機会が生まれるなど、まさに地域密着が実現している。

【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) 新設のため外部評価受審は今回が第1回である。
	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) 自己評価については時間の制約から管理者が記入したものに一部職員の意見を採り入れて作成されている。自己評価、外部評価結果については全職員で検討し、利用者、家族、運営推進会議にも報告して話し合い、サービスの質の向上に活かしていただきたい。
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) 運営推進会議では先ず認知症についての説明から始まったが、地域委員の積極的な協力により地区小学校との関係作りや防災訓練の参加、災害時に地域の方の手助けをいただける関係作りなど、当初予想もなかった発展を見ることが出来、今後ホームから地域への還元として認知症についての説明会や相談会なども視野に入れている。
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) 苦情相談窓口について契約時に説明し、ホームには意見箱が設置され、また家族訪問時に意見を聞き取るようしており、出た意見にはすぐ対応する姿勢であるが、現在問題となるような苦情はない。しかし、家族の思いを引き出すための工夫や取り組みにやや物足りなさが感じられる。意見によって改善が図られるよう沢山の声を聞きだしていただきたい。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 隣組に加入して利用者はお祭りや清掃活動に参加している。次回の防災訓練には地域の方々と連携した体制が予定されている。日常的には散歩の折に顔なじみと会話を楽しんだり、畑作業の協力を得たり、小学校の散策コースにホームを含めていただいている。

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	ホームの理念、「私らしく、あなたらしく」は開設時に職員全員で考えて作り上げたものである。	○	住み慣れた地域の中で「私らしく、あなたらしく」暮らしてゆくことを、地域住民との活発な交流により更に深めていただきたい。
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	管理者は新入職員に対し時間をかけて、理念を共有し、理念に適った介護が実践できるよう説明している。会議など折に触れて理念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	隣組に加入して回覧板をまわしてもらっている。お祭りやどんど焼などの行事や清掃活動に参加し、顔なじみになっている。		
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	外部評価受審の意義について職員に話しているが、自己評価については時間の制約から管理者が記入したものに一部職員の意見を採り入れて作成されている。	○	自己評価、外部評価結果について全職員で検討し、利用者、家族、運営推進会議にも報告して話し合い、サービスの質の向上に活かしていただきたい。
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	事業所開所時の繁忙のため運営推進会議のスタートは12月であったが、その後は偶数月の第1土曜日と決めて順調に開催されている。委員の協力により予想外の地域との繋がりが次々と広がり、防災や子供たちとのふれあいなど入居者の暮らしに役立つ成果が生まれている。		

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)
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	市の主導によりいち早く市内グループホームの連絡協議会が立ち上がり、話し合いの機会を持っている。また、地域密着型への移行時にも市の指導・話し合いが持たれるなどサービスの質の向上に向けて共に取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	毎月のお便りや面会時に生活の様子を伝えている。金銭管理については毎月定期的に報告している。職員の異動について家族には管理者から面会時に説明をしている。	○	時として、ホームで伝えていることと家族が知りたいことがずれていることがあるので、家族の求めている情報が何かを見極めて発信されるようお願いしたい。
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	苦情相談窓口について、入居者・家族に説明しているが現在苦情は出ていない。	○	家族と連絡を密にする為に相談員のポストがあるが、更に家族の意見や苦情を引き出す取り組みや工夫が望まれる。
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	開設以来常勤職員の交代は無いが、パート職員の交代があった。職員交代による利用者への影響を最小限にする為に引継ぎの期間を1ヶ月ぐらい取って慣れていただくよう配慮している。		
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	法人主催の講演会や研修会に参加したり、外部研修には職員の出席を促している。内部研修としては、ホーム会議の際に勉強会を採り入れている。	○	今年度から積極的に研修を採り入れることが決まっている。ホームとして年間の研修計画を立て実施すると共に、職員は個々の課題を持ってそれが達成できるよう研修の機会を上手に捉えスキルアップを図られたい。
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	系列グループホームとの勉強会や交流の機会はある。市内グループホーム連絡協議会を通じ、ネットワーク作りも出来ているが相互訪問等の取り組みはこれからの課題である。	○	行事や運営推進会議の機会を利用し管理者はじめ職員が近隣他ホームを見学したり、また訪問していただき相互にサービスの質の向上を図る取り組みを期待したい。

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	利用前の話し合いや調査により本人のこれまでの暮らしの情報を得てその人らしい生活が出来るよう支援している。希望者には体験入居や家族に宿泊していただくなど、安心してホームの雰囲気に馴染んでいただけるよう配慮している。		
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	編み物好きな利用者の作る作品はお仲間や職員にプレゼントされ、皆いただける順番を楽しみにしていた。また、利用者が若かった頃体験した戦時のお話や子育ての話など若い職員は興味深く伺っている。		
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	その人らしくどのように暮らすことが最良なのか、意向の把握に努めている。入居前にベットと同居していた利用者が一緒に生活していて、明るい笑顔をみせてくれる場面が見られた。		
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	介護計画は本人・家族・担当職員との十分な話し合いとアセスメントにより作成され、家族の同意を得ている。		
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	日々の観察の中での状況変化・レベル低下による計画の見直しで柔軟に対応、新たな計画を作成し家族の同意を得ている。	○	すでに計画中の月1回のモニタリングの実施、そして継続することが望まれる。

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	医療連携体制を活かし、利用者にとって負担となる入院の回避・早期退院の支援に取り組んでいる。又入居前の家族とのステイも希望により受けている。		
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	協力医による週1回の受診のほか、希望により入居前からのかかりつけ医の受診ができるように支援している。		
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	サービス担当者会議にて家族・担当医等とターミナルケアについて話し合いを行っている。	○	今後のレベルダウンを想定した対応は家族にとっても不安が残る。計画中の取り組みの中で十分な話し合いを重ね、看取りに対し、家族・職員が不安のないように検討されたい。
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	個々のプライバシーに配慮し、個人情報を用いる際には家族の同意を得ている。		
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	個々の変化・日々の変化に応じて職員が付き添い又見守りながら支援している。体調に合わせて不安感なく欲求を満たせるように支援している。		

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	個々の体調・希望にあわせて一緒に買い物をしている。食事中での声かけ、又さりげない介助がなされていた。食材の下処理・片付け・食器拭きなど職員と話しながら担当している。家族が訪問し、お好み焼きなど一緒に作って、戴く楽しみもある。	○	ホームの前、大家さんの菜園で採れた野菜が食卓にのることが計画されている。近隣とのふれ合いをホーム全体で楽しんでいただきたい。
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	個々の希望・ペースに合わせて羞恥心に配慮した入浴支援をしている。入浴チェック表により最低でも週2回は入浴できるよう配慮している。		
(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	定期的な外出・遠足など季節に合わせてながら戸外でのふれ合いを支援している。家事・掃除なども個々に合わせながら出番・役割をもって楽しんでいる。		
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	その日の本人の希望で散歩・買い物など対応している。今までの馴染みの老人会に参加の支援も行っている。		
(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	施錠しないことをすべての職員は理解している。カンファレンスで常に説明がなされている。		
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	備蓄食品・水が確保されマニュアルに沿って月1回の避難訓練をしている。運営推進会議の話し合いから、次回の避難訓練には地域の人々の参加が予定されており、9月に実施される地域の防災訓練にホームも参加する方向で検討されている。		

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)
(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	個々の食事形態に合わせて提供され食事量はチェックされているが、水分摂取量のチェックはされていない。	○	個々の水分摂取量は体調低下時の個人支援の基礎となる。職員が情報を共有できるよう検討していただきたい。
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	すだれ・カーテンで日差しが調節されている。壁面には季節を感じさせる作品がさりげなく飾られていた。洗い場の水の音・野菜の刻む音などが心地良く、家庭の安心感が漂っていた。		
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	タンス・イス・家族の写真などそれぞれ馴染みの物が生活スタイルに合わせて整えられ、その人らしい居室の配慮がなされている。		