

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年 10月 23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2271100873
法人名	株式会社日本ケアクオリティ
事業所名	グループホーム春
所在地 (電話番号)	沼津市岡一色450-1 055-925-6600
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7月18日

## 【情報提供票より】(平成19年6月25日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15年12月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	30 人	常勤 14人, 非常勤 16人, 常勤換算 15.1人	

### (2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	3 階建ての	1 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)	65,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円
敷 金	有( 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 65000円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 円
	または1日当たり	1000 円	

### (4)利用者の概要(平成19年 6月25日現在)

利用者人数	26 名	男性 12 名	女性 14 名
要介護1	11 名	要介護2	4 名
要介護3	4 名	要介護4	3 名
要介護5	2 名	要支援2	1 名
年齢	平均 77.5 歳	最低 58 歳	最高 92 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】

東名インターに近い住宅地に立つ3ユニットのホームである。管理者と職員は利用者の自由な暮らしを支えることを最優先して、起床、食事、入浴など個々の希望に沿った細やかな支援を実践している。管理者の交代から半年が経ち、ホームの方向性も見えてきた今、より良質なサービス提供のために職員の意識・技術の向上に力を注いでいる。自己評価での厳しい内容とは裏腹に家族の信頼は厚く、利用者の穏やかで和やかな暮らし振りに職員の努力が窺われる。管理者のリーダーシップの元、勉強会の積重ねや運営推進会議により、ホームがどう発展してゆくか一年後が楽しみである。

## 【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) 前回評価より2年以上経過しており、管理者・職員の交代もあり、改善の跡も見られるが職員の意識としては印象の薄いものとなっている。
	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) 今回、自己評価票の記入に当たり管理者は、各ユニットそれぞれの職員が話し合っており、そのままを記入することを求めた。初めての自己評価での気づきもあり、この機会にサービスの質の向上に活かそうと意欲的である。自己評価の姿勢からも発展が期待できる。
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) 運営推進会議は1回開催されたが職員への報告がなく、したがってそれを活かした取り組みもされていない。8月に2回目予定されており、地域の方々の協力を得てグループホーム春の利用者の暮らしの広がりや安全に活用することが望まれる。
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) 苦情処理委員会を設け、家族からの意見や苦情に対処している。意見や苦情には出来る限り意に沿うように努め、職員全員の共通認識としている。また家族への報告も毎月行っており、緊急の場合は電話で細かく報告しており家族の信頼を得、安心をもたらしている。
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) 自治会に加入していることから毎月の会合に出席し、清掃活動や防災訓練には利用者・職員が参加している。11月に開催される技能五輪会場に飾る鉢花の制作等自治会からの依頼を受けて、利用者が楽しみながら地域貢献できる機会としている。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 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	開設時に職員で作った理念の中には「今までの人生とこれからの暮らしを大切に」「毎日安心して過ごせるよう見守り続ける」ことが謳われており、正に地域密着型サービスとして地域の中で安心して暮らし続けることを支えてゆく理念となっている。		
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	理念の実践により介護の喜びを全職員が体感できることを目指している。理念について会議の際に話しており、徐々に浸透してきている。		
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	開設当初から自治会に加入し、毎月の組長会議に出席しており、草取り等の行事には利用者と職員が参加している。地域の防災訓練には車椅子の提供を申し出たり、利用者も地域の一員として参加している。		
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	管理者は自己評価及び外部評価の意義を理解し真摯に取り組んでいる。自己評価については各ユニットそれぞれの職員が参加し、ありのままを記入したことからその時点で多くの気づきを得ており外部評価結果についてはホームの運営及びサービスの向上に繋げるべく全員で活用する姿勢である。		
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	管理者の交代等もあり、運営推進会議は一回の開催に留まり、2回目の開催が8月に予定されている。	○	地域の様々な立場の方や利用者、家族にも参加していただき双方向での意見交換によりケアサービスの向上に繋げてゆくことが望まれる。

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	地域包括支援センター職員には、小まめに寄っていただくようお願いして、状況の理解を得たり、利用者に関する相談などにも乗っていただいている。		
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あわせた報告をしている	毎月小遣いの報告を出すときに利用者担当職員が日々の支援の中で感じたことを手紙にして家族に届けている。また、家族からは「細かいことまで家族の同意を得てから対応してくれている」、「良く連絡をくれるので安心です」などの声が寄せられている。		
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	家族の訪問が多い土曜・日曜に管理者が直接家族と話をして要望や意見を聞き出すようにしている。苦情＝改善という考えから苦情処理委員会を作り、カンファレンスそして反映と繋げている。		
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	職員の離職については、利用者が喪失感を持つことに配慮して当日も普段どおりの生活をしている。受けいられるようになったときに初めて伝えるようにしている。退職の場合には、引継ぎ期間を十分とることができない現状である。	○	職員の交代の際には、家族の不安の解消のためにも新しい職員の紹介が確実に実施されるようお願いしたい。
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	管理者は職員の介護技術を向上させることが最重要と考えているが一部職員以外は学ぶ機会が少ない。職員からも声が出て、有資格者が講師となって勉強会が開かれる運びとなった。講義時間の工夫をして全ての職員が共有できるよう計画されている。	○	職員の学ぶ意欲を満たし、介護技術が向上することは直接に利用者へ反映することである。介護に従事することの感動を得るまで勉強会を継続していただきたい。
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	系列のグループホームとの交流がある。海へ遊びに行くときは近くの系列ホームによって、利用者がトイレの借用や休憩など利用させていただいている。また、近々社内交流も予定されている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.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	○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	利用希望者は数回の見学や体験入所をしている。現在空室はないので宿泊は出来ないが食事を共にし他の利用者と時間を過ごしホームの雰囲気を感じていただいている。家族とも利用者が徐々に馴染んで行けるよう事前の情報の共有を図っている。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者から先人の知恵を頂き生活に生かしている。料理や昔の言葉を教えていただいたり喜びや悲しみを共に感じている。何よりも利用者の一言に大きな励ましと喜びをいただいている。		
<b>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</b>					
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	日々の関わりの中で言葉や表情などから真意を推測したり、確認して希望や意向の把握に努めている。出来る限り意向に沿えるよう取り組んでいる。		
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	毎月のユニット会議でケアカンファレンスが行われている。利用者や家族の思い、意見を基に職員が意見交換をして個々にふさわしい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	通常はモニタリングに基づき、3ヶ月に1度の介護計画の見直しを行っており、変化が生じた場合はその都度現状に即した介護計画の見直しを行っている。	○	センター方式を活用した介護計画、見直しが行われているが、モニタリングやカンファレンスで浮かび上がった問題を捉えた介護計画の作成が望まれる。また、円滑な介護計画の見直しが図れるよう予定表の作成なども検討された。

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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	本人、家族の状況に応じて、通院や外出の付き添い等柔軟に対応している。また、各ユニット間の行き来による利用者同士の交流促進など行なわれている。		
し					
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	ホーム協力医が週5日往診し、全利用者の状況を把握している。また、利用者・家族の希望するかかりつけ医の受診のために家族と協力して通院に付き添うなど適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	入居契約時に本人・家族と話し合いを行い、重度化や終末期に向けた対応を確認して全職員で方針を共有しているが、基本方針やマニュアル等は整備されていない。	○	入居契約時から本人、家族の希望確認や、重度化した場合や終末期のあり方について、ホームとしての基本指針の確立や、文書化等に取組みを願いたい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	一人ひとりの人格を尊重した言葉掛けに留意しており、個人の記録にも注意を払っている。利用者の制作物や写真なども利用者の意向を尊重し、利用者が望まない場合は個人が特定できないよう配慮している。		
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し、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	1日の時間決めや職員の業務分担を廃止し、入浴や食事、排泄等生活全般において利用者の希望と本人のペースを尊重した支援が行われている。飲酒や喫煙も職員の見守りによって自己管理できている利用者もいる。		

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)
<b>(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</b>					
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	各ユニット参加の食材委員会を設け、利用者と一緒にメニューや食材選び、調理方法、味付けなどを聞きながら食事の準備や片づけ等行っている。職員と利用者が同じテーブルを囲んで楽しく食事できるよう、雰囲気づくりも大切にしている。		
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	職員が一方向的に決めず、利用者のその日の希望を確認し入っていただいている。昼食時に入浴する利用者がいたり、自分で入浴する利用者もいて一人ひとりの希望や習慣に合わせた支援をしている。		
<b>(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</b>					
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	生活歴や、日常の何気ない対話の中から、本人の出来ること、得意なことや趣味を把握している。利用者主体で建物周辺に野菜のプランターを作ったり、金魚や猫の飼育、職員と一緒に競馬の予想を楽しんだり、各フロアの掃除など趣味や役割の発揮などの活躍の場を提供している。		
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	散歩やドライブ、買い物、昔暮らした場所への外出など支援されているが、日常的に散歩など戸外へ出る機会には十分とは言えない。	○	利用者の様子や職員の状況にもよるが、家族アンケートにもほとんど戸外へ出ていないとの声もあり、日常的に散歩や戸外に出かけられるようなひと工夫をお願いしたい。
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	全職員が認識し、鍵をかけないケアに取り組んでいる。利用者がホームの外に出ようとする時は、「行ってらっしゃい」と声を掛け見守っている。庭にプランターを配置し、利用者はその育ち具合を観察すると安心して部屋に戻って来る。		
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	年2回消防・自治会と協力して利用者、職員、地域の人達参加の防災訓練を定期的に行っている。水や食糧の備蓄もある。		

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	ホームでは、食材のバランスや摂取量の確認と摂取状況を毎日個人記録表に記録しているが、水分摂取量の記録や栄養バランスやカロリー計算は、行われていない。	○	定期的に管理栄養士による栄養バランス、カロリー摂取量の確認や、日々の水分摂取量の記録が望まれる。
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	共用空間は広々としており、居室や廊下・居間の段差も無く、要所への手すり取り付け等高齢者への配慮がなされている。また、畳敷きのフロアも有り、オープンキッチンからの調理の匂いが漂うなど、家庭的な雰囲気であった。		
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	居室には本人の使い慣れた生活用品や、写真、仏壇、装飾品、TVなどが持ち込まれていた。趣味の音楽CDや好きな動物の置物など個々の利用者が安心して暮らせるよう配慮されている。		