

# 1. 調査報告概要表

評価確定日 平成19年 10月 24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2271300168
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 徳倉
所在地 (電話番号)	静岡県駿東郡清水町徳倉 900-1 055-932-0100
評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
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9月5日

## 【情報提供票より】(平成19年 8月 20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 15 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	15 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 13 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	重量鉄骨	造り
	2 階建て	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)	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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,000 円			

### (4) 利用者の概要(平成19年 8月 20日)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	9 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	58 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	新井内科クリニック・真野歯科医院・徳倉歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(株)日本ケアクオリティが運営する10数箇所のホームの一つで、近隣にスーパーやレストランなどがある住宅街に立地し、玄関周辺に草花や野菜が植えられていて落ち着いた雰囲気のあるホームである。ホーム長は介護の現場に入り強い思い入れを持ち、明るい雰囲気職員間の連携を図り、日々のケアに取り組んでいる。利用者の状況は毎月おたよりで伝えられ、家族との関係も良く保たれている。介護計画も毎月のモニタリングで見直しを行い、家族との話し合いも良く行なわれている。日々のホーム運営や介護の実践は的確に行われているので、更なる向上を目指して職員の研修の仕組み、終末期対応の基本指針、ホーム機能の積極的な還元や地域との交流促進等の取組が望まれる。

## 【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)
	今回は2回目の受審であったが、前回指摘されたことについては出来るところから改善し、その取り組みの跡が確認できた。また受審の中での気づきについても、とりあえず実践してみようという姿勢で、利用者へのサービスの向上に繋げるべく前向きに取り組んでいる。
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)
	ホーム長は自己評価、外部評価をホーム運営改善の機会ととらえ、今回の自己評価は全職員の意見を聞きながら取りまとめた。
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)
	過去3回開催され、グループホームを良く理解してもらうことを主体に、ホームの状況説明や報告、地域への協力依頼、行事予定などが話し合われている。ホームの姿勢は積極的であるが、自治会や市の理解はこれからである。従ってまだ定期的な開催ではなく、地域との協力関係やホーム運営の向上に結びつくいろいろな意見を引き出す場としての活用には至っていない。
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)
	重要事項説明書に苦情受付窓口が明記され、ホーム内にも明示されている。家族等の要望については、頻繁に電話連絡等で確認し意見交換をしている。家族への連絡は、非常にこまめに行われており、個人別の手紙・写真・近況報告・出納状況等により、多くの家族から安心され、喜ばれている。
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)
	自治会への加入や、地域行事の軽スポーツ大会や花火大会、地域防災訓練などに参加し、地域との関係作りを努めている。近くの保育園との相互交流もあり、ホーム行事への参加呼びかけも行われている。

## 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)
<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	ホーム開設後、分かり易い運営理念を作ろうと、利用者を交え全職員にて「やさしさ、ぬくもり、家庭的、尊厳」というホーム独自の運営理念をつくりあげた。		
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	全職員参加で作られた理念は、各フロアに掲示され、日常のあらゆる場面において職員同士確認し合い、理念に基づいたケアに努めている。		
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	自治会に加入し、地域行事の軽スポーツ大会や花火大会、地域防災訓練などに参加し、地域との関係作りに努めている。近くの保育園との相互交流もあり、ホーム行事への参加呼びかけも行われている。		
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	前回の外部評価の課題は、日々の業務の中で出来ることからの改善へ向けた取組を行い、今回の自己評価も各職員との話し合いの基に、ホーム長がとりまとめを行っている。ホーム長及び職員は自己評価、外部評価の意義を理解し、積極的に受け止めている。		
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	運営推進会議はこれまでに3回開催されて、グループホームについての説明から、災害対策、年間行事などいろいろな話し合いがもたれたが、まだホームの状況説明が主体となっている。自治会や市の理解はこれからであり、サービス向上への反映や地域との協力関係作りまでには至っていない。	○	ホーム開設後3年半以上が経過しているため、粘り強く自治会や市の理解に努め、定期的な運営推進会議の開催を確立し、地域と密着したホーム運営が行われ、利用者の安全で安心な生活を支えられる取り組みを願いたい。

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)
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	地域包括センターとの連携による運営推進会議開催や、町のケア会議分科会への参加により地域の福祉施設との情報交換も行っている。		
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あわせた報告をしている	毎月の請求書に、預かり金の使用報告・領収書コピーや日ごろの様子の手紙や、行事・外出時の写真を同封するなど、入居者の暮らしぶりを伝えている。家族アンケートでは回答者の大半が「良く報告してくれる」とあった。		
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	重要事項説明書に苦情受付窓口が明記され、ホーム入口にも明示されている。家族等とも電話連絡を頻繁に行い、要望などもよく話し合いを行っている。		
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	設立当時から職員が多く、年配者の職員が多いことから安定している。異動や退職の場合は、勤務体制を配慮し、利用者への影響を最小限に抑えている。		
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	ホーム長は講習会の開催や外部研修への参加呼びかけを行なっているが、個人的な参加に止まっておらず、計画的な推進には至っていない。	○	職員の介護技術向上はホームの大きな財産に成ることから、年間にいくつかの研修テーマを決め、職員間で勉強しあうなど、外部研修や内部でのOJT研修・伝達研修等への計画的な取り組みを願いたい。
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	同一法人内での交流や情報交換は行われているが、地域の同業者との交流までには至っていない。	○	他のグループホームを見ることにより多くの気づきを感じ取れ、また交流によってホームの中で行き詰まったときに他の視点からのアドバイスを得ることも出来るので、職員レベルを含めて相互訪問の機会を設ける取り組みを願いたい。

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)
<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、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	入居希望者にはホームを良く理解していただく為に、家族と共に見学に来ていただき、利用者の暮らしぶりを見ながら馴染めるよう工夫している。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員が共有しており、普段から利用者に教えてもらう場面が多い。料理の方法や味付けを教えてもらったり、共通の趣味や歌、昔の風習を学ぶなどの関係を築いている。		
<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	本人や家族からの情報を基に、思いや希望・意向を把握している。また、日常の会話や観察の中から新たな発見に努め、本人本位に検討している。		
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	介護計画は、本人・家族の意向を踏まえ、医師や職員の意見をカンファレンスで検討し、作成されている。		
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	変化のあるときは随時、通常は2～3ヶ月に1回のカンファレンスで見直されている。家族とも面会時や電話連絡で連携が取れている。		

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>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	本人や家族の状況を知り、できる限り利用者の希望に沿った支援をしているが、ホームの多機能性を生かした、近隣との連携による支援は十分とはいえない。	○	法改正が、「家庭的な環境」と共に「地域住民との交流の下で」が求められている。介護相談等を手始めに、ホームの特性を生かした活動の環を広げ、新たな取り組みを検討されたい。
<b>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</b>					
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	本人、家族の希望を第一にかかりつけ医を尊重し、受診時にはバイタル表や日々の様子、質問等をメモして持参し、かかりつけ医と信頼関係を築き、家族とも情報を共有し支援している。		
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	医療連携加算の契約は結ばれているが、本人・家族・医師・職員等の関係のあり方について、明確にされていない。	○	ターミナルケアについては、今後益々重要な課題として重くのしかかってくると思われる。ホームとしてよりも法人全体としての指針の作成が望まれる。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者への言葉遣いには十分に留意し、外部に出す記録には実名を載せ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、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	一人ひとりのペースを尊重し、時間の許す限り本人の希望に沿った支援に取り組んでいる。		

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	好みの献立を聞き出し、近くのスーパーと一緒に買い物に行き、食事の下準備や後片付けなど一緒におこなっている。		
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	入浴日は大まかに決めているが、本人の希望があれば優先し、時間・曜日に関係なく対応している。		
(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	アセスメントシートや日常の会話・観察の中から、掃除・洗濯・裁縫・歌等夫々の役割や楽しみ等を見つけ出し、その中から楽しみを見つけられるよう支援している。		
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	近くにスーパーがあり、毎日食材を買いに出かけたり、散歩に出かけている。		
(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	鍵をかけないケアに取り組んでいる。出入りは原則自由とし、見守りが必要な利用者には、気分転換をはかるために散歩や外出などで支援している。		
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	年2回の避難訓練を実施しており、地域の要援護者にも登録して、地域の協力が得られるよう働きかけている。		

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)
(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	利用者の好みを聞き出し、一緒に近所のスーパーで季節感のある買い物をしているが、栄養バランスやカロリー計算はされていない。また、水分摂取の記録は見られなかった。	○	時折管理栄養士による栄養バランスやカロリー計算をお願いしたい。また、介護記録に水分摂取の把握欄設けることを検討されたい。
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	手すりや段差なし等、高齢者の体力低下に相応しい設計になっており、居間や廊下には季節の花や行事の写真が飾られ、居心地のよい雰囲気である。		
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	居室には普段慣れ親しんだ家具や仏壇等も置かれている。生活保護の人にも職員が好みを察知して必要最低限のものを配置し、居心地よく過ごせる工夫をしている。		