

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年 11月 13日

【評価実施概要】

事業所番号	2274201587
法人名	株式会社日本ケアクオリティ
事業所名	グループホーム服織
所在地 (電話番号)	静岡県葵区羽鳥570-1 054-276-2755
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10月22日

【情報提供票より】(平成19年10月8日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年5月1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 13 人, 非常勤 3人, 常勤換算	7.3 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)	18,000 円	
敷金	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	有	
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 円			

(4) 利用者の概要(平成19年10月8日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	6 名	要介護2	6 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	1 名		
年齢	平均 75 歳	最低	57 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さそう内科呼吸器科 静岡厚生病院 静岡リハビリテーション病院 静岡リウマチ整形外科リハビリ病院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開所から2年半になるホームである。「穏やかに心豊かに過ごせる家」を理念に掲げ、加えて「家族や地域の方とも積極的に交流していきます」の文言を添え、利用者が地域の中で安心して暮らせるよう支援がされている。利用者の意向に沿った生活を叶えるため細やかな観察と話し合い・工夫を重ねた日々のケアに職員の思いの深さが感じられた。若いユニットリーダーが日々学びながら任務を遂行し、年長者の職員がサポートして和気藹々のチームワークの中で、利用者同士の会話も弾んでいた。管理者のリーダーシップと職員の温かな支援に家族の信頼もすこぶる厚い。今後は外部に向けて認知症についての啓蒙等取り組まれ、地域における介護の拠点となるよう期待したい。

【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)
	前回外部評価は開所後6ヶ月で実施され、管理者交代の時期と重なり、改善項目も多く見られたが、今回調査においてその殆どに改善の取組みが窺がえた。特に地域との関わりについては地域に馴染めるよう地道ながら根気良くアタックしてゆく姿勢がそこ此処に見られ利用者の暮らしの広がりにも寄与している。
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)
	今回、自己評価は各ユニットリーダーが、職員との日々の話し合いの中から聞き取ったことを書き留めたものを管理者が纏めたものである。職員の研鑽のためにも次回には全職員の自己評価実施を期待したい。
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)
	運営推進会議は2回開催されている。初回は、ホームの役割や利用者の生活について説明し、2回目は夕涼み会として家族や近隣の方にも呼びかけて、保健所の許可を得たうえで、庭で利用者の作る焼きそばや焼き鳥を共に楽しみながら頂き、ホームのアピールをした。3回目は保佐人に依頼して成年後見人制度についての話をしていたなど報告だけに終始しない有意義な取組みをしている。
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)
	毎月定期的な報告を送付し、家族訪問時には利用者の近況を伝えている。ケアプランについて利用者や家族の意見を取り入れて作成・説明していることから家族は充分納得している。また、職員が利用者個々の把握を深め、どうすることが利用者にとって良いことか試行錯誤して取り組んでいる事実も家族には安心と信頼の基となっている。
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)
	自治会に加入して防災訓練に参加したり、回覧板によってお知らせいただいた地区や学校の行事に、希望する利用者は参加している。近所のパン屋さんで朝食用のパンを週1回焼いていただき利用者は焼きたての薫り高いパンを楽しんでいる。パン屋の店先は利用者が店の方とお話を楽しむ場所でもある。行事に近所の方をお誘いしたり報告に伺う機会にホームへの理解と協力をお願いしており、近隣との円滑な関係作りに積極的に取り組んでいる。

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	ホーム開所時に職員で作り上げた「穏やかに心豊かに過ごせる家」を理念に掲げ、加えて「家族や地域の方とも積極的に交流していきます」の文言が添えられて当初より地域の中で暮らすことを大切にしていたことが窺える。		
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	職員が生み出した理念は共有されている。買物は近所の商店を利用したり、中学校との交流など積極的に関わりを持つよう日々取り組んでいる。		
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	地域自治会に加入して地域の防災訓練や夏祭りに参加している。ホームの防災訓練の際には近隣のお宅に警報が鳴ることのお知らせと共に災害時の協力をお願いしている。回覧板で案内があった中学校のバザーでは利用者が10円で袋いっぱいのグラスを購入して楽しみながら協力もしている。		
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	管理者は評価実施の意義を理解しており、指摘された改善点についてはことごとく取組まれていた。自己評価が謙虚な記述であっただけに職員の静かなパワーに圧倒された。	○	自己評価は予想外の効果をもたらすことが多いことから全員での取組みが望まれる。
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	運営推進会議は近く3回目が予定されている。運営推進会議のスタートは遅れたが、報告だけに終わらず、家族や近隣の方も交えて夕涼み会を開催、ホームや利用者への理解を深めていただく機会となった。次回は成年後見人制度について保佐人の話を予定している。		

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	運営推進会議では地域包括センターの協力をいただいております。市の福祉課とは利用者の生活に関して連携しています。また、老人ホームで防災訓練があり、その視察案内を市からいただいてホームでも参加するなど行き来の機会を持っている。		
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	「はとり新聞」が発行されて、利用者の様子や献立の写真に掲載して、毎月請求書・預かり金報告を送付の際に手紙を添えて同封している。家族面会時には近況報告をして健康状態については変化があったときにその都度連絡をしている。		
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	家族は協力的であり、開所からまもなく2年半が経過するがこれまでに不満や苦情は届いていない。意見は管理者やユニットリーダーが聞いて対応している。家族アンケートにも苦情や不満は見られず、職員の介護に対する謝辞と賛辞ばかりであった。		
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	各ユニット共に和気藹々の雰囲気職員は利用者の暮らしを支えており、離職が殆ど無いことと無関係ではないと推測された。利用者には担当職員が決まっているが職員はどの利用者とも関わっており、職員が替わる場合の備えとなっている。家族からも職員が替わることに對する不安の声は一切なかった。		
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	法人相談員による研修や、利用者が受診している心の医療センター訪問看護師の勉強会など学ぶ機会を持っている。資格取得のための研修やスキルアップの為の外部研修も掲示され希望者は受講している。資格取得時には法人から記念品が贈られている。		
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	管理者がケアマネ協会に所属しており、その会議に職員も参加している。自己紹介により交流の機会作りがされ、情報交換の場となっている。ケース検討の勉強会も開かれ、他のホームの事例や対応などの追体験により幅広い学習をしている。		

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)
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	利用希望者にホームの雰囲気があるか、お試し利用をいただいている。家族や周囲の方からの聞き取りと職員の観察により利用者がどのような生活を希望しているか見極め、時間をかけて馴染みの関係作りをしている。		
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	若い職員は利用者から野菜の皮のむき方など調理の基本を教えていただいたり、93歳になる利用者が人の道を説いてくれたりして人生の先輩から学ぶことが多い。また、折々に発せられる感謝の言葉は何よりも職員の励みとなっている。		
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	利用者ごとに暮らし方の思いや希望を把握するために職員は利用者の気持ちになって考えるように努めている。家族アンケートからも本人の思いを受け止めたケアプランになっていると感謝されていた。		
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	介護計画の作成はフローリーダーを中心に担当職員の意見・アイデアを検討しながら行なわれている。利用者がより良く暮らしていく介護計画作成のために医師や関係者と相談し、職員への指導や研修等の協力を得ている。		
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	介護計画の見直しは月に1回行なう。また、利用者の症状は季節・天候など状況による変化があるため現状に即した柔軟で臨機応変な対応も取られている。		

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)
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	利用者の通院は家族の同伴をお願いしているが、状況によって職員が付き添いを行なう。他の状況や要望においても柔軟に対応されている。		
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	協力医療機関での受診については家族への説明が行なわれ、承諾を得ている。心の医療センターに通院されている利用者について、医師からの指示や訪問看護の他そのつど相談できる関係を築いている。		
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	具体的な対応については検討中である。	○	医療面での不安があってもまだ対応はなされていないが、施設で対応できる範囲から具体的に検討されて行かれることを希望したい。
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	契約書に個人情報の取り扱いについて説明されている。利用者に対しての言葉かけは注意されていた。同性職員が相談に乗るなどプライバシーの配慮はされている。		
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	ここで自分の暮らしを感じ生活リズムをもたれた利用者もある。その方はほとんど何も出来ない状態で移られて来たが、職員はゆっくりほぐしていく支援を根気と熱意をもって対応された。		

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)
(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	利用者は各自好みの茶碗・湯のみ等が使われている。箸おきを選ぶのも利用者の楽しみになっている。食事中は職員はさりげなく声かけや穏やかに会話を楽しむ雰囲気を感じられる。	○	入居前は食事が食べられなかった利用者が今は自分で食べられるようになった事は職員の努力ときめ細かなケアの結果と思われる。今後も引き続き活発な職員の意見・アイデアを活かした支援を期待したい。
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	利用者が入りたいときに入浴が出来るよう9時から17時まで時間帯になっている。困難な利用者には職員が抱きかかえて入浴される支援が行われた。		
(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	お茶とお花の師範の経験をもつ利用者にお手前やお正月のお花を生けてもらう事もある。菜園は経験のある利用者を中心に野菜作りを楽しまれている。		
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	職員の取り組みは利用者ごとに対応されている。毎朝、缶コーヒーを買いに行く習慣の利用者への付き添いやパンを買いに行く利用者の見守りもしている。男性職員が同行することで温泉に行きたいという希望が叶い、利用者は気分転換と開放感を味わうことが出来た例もある。		
(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	日中の玄関は鍵をかけていないが、2階の非常口のみ危険性の配慮から鍵をかけている。敷地内からの避難用出入り口の門には鍵をかけていない。		
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	自治会や消防署に協力を得て定期的な防災訓練を行っている。災害に備えて非常食・飲料水や備品を準備されている。ホーム長は事前に近所へ挨拶に伺い協力をお願いされている。		

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)
(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	献立は利用者の好みでフロアごとの特色をもった献立が作られている。利用者の状態に合わせてキザミ食などの対応もされている。喫食量が記録されているが水分量は記録されていない。	○	栄養管理面で管理栄養士に相談される予定なので、カロリー計算や栄養バランスが充実されると期待して。また、今後も利用者の喜ぶ献立を希望する。
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	玄関ホールから廊下も柔らかい配色で明るさを感じる。利用者が色々な催しに参加された時の写真や作品が掲示されている。利用者のほとんどは食堂でお話したり新聞を読んだり思い思いに過ごされている。		
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	各居室は家族の写真や使われていた椅子など馴染みのものが置かれていた。読書が趣味と思われる利用者はテーブルに本が置かれていた。		