

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 2月 15日

【評価実施概要】

事業所番号	2274202486
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 アダージョ
所在地 (電話番号)	静岡市駿河区中田4丁目6番1号 054-284-7677
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12月8日

【情報提供票より】(平成19年11月13日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成18年3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	14人, 非常勤 2人, 常勤換算 9.2人

(2)建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	木造 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(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 1000 円			

(4)利用者の概要(平成19年11月13日現在)

利用者人数	17名	男性	7名	女性	10名
要介護1	5名	要介護2	4名		
要介護3	6名	要介護4	2名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 82.3 歳	最低	64 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	静岡済生会総合病院 えんどう内科クリニック 青木歯科石田クリニック
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

街並みから少し奥まった住宅地に立ち、小川が流れ公園や幼稚園も近く恵まれた環境に立つホームである。開所から1年半が経過、6月に管理者と計画作成担当者の変更もあったが、職員が定着し日々の観察から利用者個々の持てる力や特技を引き出し、またそれを披露する機会も作って張り合いや楽しみのある暮らしの支援がされている。家族が訪問しやすい雰囲気作りが出来ており、細やかな報告は家族に安心をもたらしている。職員の望む「ここに来て良かったといわれるホーム」「良い噂が沢山立つホーム」実現の為に管理者、リーダー、職員が協力していくことをお願いしたい。

【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)
	<p>今回が初めての外部評価受審である。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回自己評価は各ユニット毎会議の場で検討、全職員で取り組んだ。忙しい日々の業務の中で職員からは負担だとの声もあったが、家族や地域との関わりが求められていることなど気付くことが多かった。</p>
重点項目②	<p>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)</p> <p>管理者や計画作成担当の交代もあり、運営推進会議は現在まで開催されていない。地域密着型サービスの実現に運営推進会議の果たす役割は大きいことから、是非開催準備に取り掛かっていただくようお願いしたい。</p>
重点項目③	<p>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)</p> <p>家族からの意見を引き出すためにアンケートを実施している。家族の面会時には話をする機会を出来るだけ作っているとのことであったが調査当日も家族や友人の訪問が多く職員と気軽に会話をする場面が多く見られた。意見に対しては職員で話し合い速やかに対応している。ホームとして対応できない問題については本部の協力を仰いで解決に取り組んでいる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会へ加入し地域のお祭や清掃活動、防災訓練等利用者と共に参加している。民生委員が地域住民との橋渡しの役割を担って下りホームの防災訓練や敬老会などにも協力をいただいている。地域中学校の体験学習を受け入れの際には利用者は涙を流して喜んでよい交流となった。近所の馴染みの美容院を利用したり利用者が回覧板を届けたり図書館で本を借りたりと地域住民としての暮らしを支援している。</p>

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「ゆるやかに ゆったり奏でる そよ風のアダージョ」はホーム開設時にホーム名「アダージョ」(音楽用語でゆっくりすることまたはゆっくりした楽曲の意)に因んで職員が作り出したものである。	○	グループホームの運営指針が地域密着型として示されたことから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の理念策定について検討されるようお願いしたい。
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	理念は目に付きやすい場所に掲示している。職員個々が意識を持っており、ゆっくりのんびり過ごしていただくために、職員が忙しくばたばたして利用者が落ち着かないということがないように心がけている。		
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	町内会へ加入し、民生委員の働きかけもあり、地域のお祭や清掃活動、防災訓練等利用者と参加している。「子供110番の家」としての役割も担っている。七夕祭りに幼稚園児が訪問してお遊戯を披露してくれたり、また鼓笛隊の演奏会には利用者が訪問して観賞した。		
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	今回が初めての実施となるが、管理者・職員は評価の意義を理解し、会議の場で意見を出し合い自己評価を作成した。外部評価によりホームのサービスや運営の改善につなげるよう取り組む姿勢である。		
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	運営推進会議の開催について会議では話されているが実現していない。	○	民生委員が協力的であることから力添えを頂き利用者へのサービス向上に繋げる会議の開催をお願いしたい。

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)
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	市の福祉課と利用者の生活に関する相談など直接出向いで話している。		
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合わせた報告をしている	毎月、日常の様子を預かり金の領収書やホーム便りとともに送付している。家族の訪問も多く経過記録の閲覧なども家族に促している。ホーム便りには職員の紹介や献立の写真なども掲載され家族の安心をもたらすよう配慮している。		
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	家族からの意見を引き出すようアンケートを実施した。ホームでは意見に前向きに取り組む姿勢であるが、家族としては遠慮があるのかあまり意見はなかった。	○	意見や苦情はホームのサービスの向上のために不可欠であることを家族に理解していただき、積極的な意見の表出を促していただきたい。
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	職員が退職するときは、利用者個々の状況によるが挨拶をして、職員の不在を曖昧にせず納得していただくよう取り組んでいる。定年退職者にはホームとしてお別れ会を催してお互いに感謝の気持ちを伝えている。ユニット間の職員の異動については前もって利用者に説明し混乱を防ぐよう配慮している。		
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	外部研修の情報は随時回覧で職員に提供されている。希望者が参加し、受講後全員で共有出来る様、フィードバックしている。また、法人から送られてくる研修資料を基に全体会議の時間を使って感染症や専門用語についての勉強会を行っている。		
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	他ホームとの交流は法人としても推奨しており、職員も希望しているが現在のところ機会があまり無い。	○	他ホームとの交流による利点は多く、ネットワーク作り等で、行き詰まりを感じたときの相談や勉強会など広い視野での対応が学べるので機会を作ってサービスの質の向上に繋げていただきたい。

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、場の雰囲気に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	希望者には見学やお試し入居によりホームの雰囲気を感じていただいた上で入居を決めていただいている。利用者の話を良く聞いて利用者に向けた対応をしている。		
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	お菓子職人や調理関係の仕事についていた利用者はケーキ作りの指示やスープを作って職員を喜ばせてくれる。若い職員が台所に立つと心配して見に来てくれる。外出の際出会った知人に「この方とってもよい方よ」と紹介された職員はその喜びを励みにしている。		
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	入居時に聞き取った情報を基に話し合いを行い、出来るだけ今までの習慣を維持出来る様支援している。職員は日々の生活での会話や言動の中からも、常に入居者の新たな一面を発見しようと訴えやサインを逃すことなくキャッチしている。お酒が好きで、週に2回焼酎を嗜む利用者もいる。		
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	入居時に聞き取った本人・家族からの情報や希望を基に職員・ケアマネージャーがアセスメントを行い、個別の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	介護計画について、毎月モニタリングは行っているが定期的な評価・見直しの記録が行われていない。	○	介護計画は利用者の状況に合わせ、常に変化していく。カンファレンスやユニット会議での検討内容を介護計画へ落とし込む仕組み作りを早急に確立されたい。

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)
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	利用者の外泊は自由となっており、家族等の急な宿泊にもいつでも対応可能である。また利用者の希望を受け、職員が入院中の家族の見舞いに付き添った事もあり、出来る限り要望に応える様支援している。		
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	入居時に本人・家族と話し合い、ホームの協力医療機関か、昔からのかかりつけ医のどちらかを選択していただいている。かかりつけ医での受診は基本的に家族に依頼しているが、その際もホームでの様子を積極的に提供している。月に一度は受診する事で、利用者の体調管理を行っている。		
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	医療的処置が必要になった際には病院へ転院していただく方針をとっており、これまでにホームで終末期を迎えた例はない。緊急時の対応マニュアルは整っているが、重度化や終末期に向けた方針について職員間で話し合いを行ったり、意識を共有するまでには至っていない。	○	日々変化する入居者の状態に万一の時でも柔軟に対応出来る様、急変時の対応や終末期における心構え等、職員間での話し合いを早い段階で行い、意識の共有化を図られたい。
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	職員は排泄や入浴の際ドアをきちんと閉めたり、居室へ入る際必ずノックを行う等、利用者のプライバシーに配慮し支援している。また、ケースファイル等の個人情報の扱いについては専用の棚で管理し、記入する際も事務所内で行う様徹底している。		
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	職員は利用者の声に耳を傾け、無理強いせずそれぞれのペースや希望を大切に支援を行っている。本が好きで職員と共に近所の図書館へ借りに行く利用者もいる。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	準備の場面では、一人ひとりの出来る事に合わせ、調理・盛付け・片付け等職員が活躍の場を提供し、利用者は真剣な表情で腕を振っていた。食事の際も、職員と利用者が同じテーブルで同じ物を食べ、楽しげな会話が弾む食卓であった。		
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	利用者の希望に合わせて、週に2回～3回入浴していただいている。入浴を拒否する利用者には時間を変えて声かけをしたり、一人での入浴を希望する利用者には安全確認の為、時々声かけしながらゆったり入浴していただく等、希望に合わせて臨機応変に対応している。		
(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	職員は利用者それぞれの得意とする事を把握しており、発揮できる機会を用意している。昔、菓子職人をしていた利用者が、スイートポテト作りで指導役を務めたり、ピアノが得意な利用者がクリスマス会でピアノを披露したりと活躍の場を職員が上手に演出している。		
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	近所への散歩・買い物や外食・ドライブ等外出を日常的に行っており、利用者の気晴らしや楽しみの機会となっている。行き先は希望を出来る限り取り入れ決定しており、絵を描くのが好きな利用者が職員と共にスケッチブックを持って出かける事もある。		
(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	昼間は一切施錠を行っていない。ホームの入り口にはセンサーが取り付けられており、人の出入りがあると音が鳴る仕組みとなっている。職員はその音を注意深く聞き、見守りを確実に行う事で鍵をかけないケアを実践している。職員が利用者や玄関を出る際には、チャイムの音にホーム内の職員が作業を中断することが無いよう声掛けを徹底している。		
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回行うホームの防災訓練では、消防署や民生委員の協力の下、利用者も参加し訓練を行っている。その他、地域での訓練にも利用者と共に参加しており、地域の方にホームの存在を知っていただく良い機会になったとの事である。食料や水の備蓄もある。		

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	食事摂取量についての記録は行われていたが、摂取カロリーは不明であった。また、水分摂取量の記録も特別な変化のある利用者のみとなっていた。	○	高齢者の体調を把握する一つの目安として、食事や水分摂取量の記録は大変大きな意味を持つ。確実に記録を残し利用者の日々の健康管理や異常の早期発見に役立てていただきたい。また、定期的に献立表を栄養士に確認してもらう等の取り組みにも期待したい。
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	ホーム内は空気のよどみもなく清潔感のある空間となっていた。畳スペースも設けてあり、人の話し声や気配を感じながらちょっと横になる事もできる。居間には皆で飾りつけをしたクリスマスツリーが置いてあり、楽しい雰囲気を演出していた。		
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	ベッド・箆笥・カーテン・絨毯等利用者が各々に持ち込み、雰囲気の異なる居室となっていた。希望により居室に電話をひいている利用者もいる。壁には昔飼っていた猫の写真や家族の写真等も飾っており、利用者の安心感に繋がっている。		