

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 7月 15日

【評価実施概要】

事業所番号	2271101351
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 ほのか
所在地 (電話番号)	沼津市大岡905-6 055-925-7003
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20年6月18日

【情報提供票より】(平成20年6月1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	17 人	常勤 8 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 7.4 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)	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 円
	または1日当たり		1000 円

(4) 利用者の概要(平成20年6月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	10 名	要介護2	3 名
要介護3	5 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 82 歳	最低 61 歳	最高 96 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2年余り、「家庭的な会話と思いやりの心を持つ心地良いスローライフ」をホームの理念として掲げ、若い管理者を支える職員と共に理念の実現に励んでいる。グループホームの介護を理想として集まった職員が多く、それだけに利用者やホームへの思いも強く、可能な限り利用者の希望が叶えられるように取り組んでいる。暫らくは人手が不足もあって利用者の希望に十分に答えることが先送りされた感があったが、今ようやくパチンコや友人との飲み会、買い物帰りのコーヒー等々、利用者の楽しみが再び繰り広げられるようになり、家族からも改善されてきたことを喜ぶ声が聞かれた。当面の課題である人員対策と馴染みの職員の異動等について法人と良く検討・協働により「職員が個々に目標を持って、生き生きと働いてゆきたい」という管理者の言葉を是非このホームで実現していただきたい。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>前回調査で取組みを期待したいこととして、定期的な運営推進会議の開催や職員の研修、ホーム便りの発行等いくつか提示させていただいたが、その後の職員の異動等により日々の運営に追われる状態で十分な取組みができなかった。</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>管理者及び職員は評価の意義を理解し、調査を活かし具体的な改善につなげるよう取り組む姿勢であり、自己評価においても全職員が問題点や改善したいことなど出し合ったものを管理者やリーダーが纏めている。勉強会でケアマネージャから調査に関する説明がされ、職員は調査によりホームの質の向上を図るという目的を理解している。</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>運営推進会議は業務上やりくりがつかず暫らくブランクになっている。しかし地域包括センターの力添えもあって7月には家族や近所の方々も交えて再開の運びとなっている。7月の会議をきっかけとして、ホームで現在困っていることへのアドバイスや地域の考えを聞かせていただく中で利用者へのサービス向上に繋がる具体的なテーマの協議が望まれる。また会議が負担にならないよう気軽に継続しやすい話し合いの場として捉えていただきたい。</p>
	<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>家族には面会のたびに話を聞くようにしており、身体的ケアに関する要望はよく申し出てくれ、速やかに対応している。家族としては遠慮もあり要望を言いにくいこともあるが、家族からの不満や意見こそがホーム改善の一歩であることを理解していただき、意見を引き出すための一工夫をお願いしたい。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入しており、地域の防災や清掃活動に利用者は参加している。地域公民館で認知症サポーターとして講習を開催したことからさまざまな場所で地域の方から声をかけていただくようになり、近所の方がホームへ相談に見えることもある。小学生が遊びに来ることもあり利用者は満面の笑顔で、このときばかりは職員も兜を脱いでいる。</p>
重点項目④	

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	「家庭的な会話と思いやりの心を持つ心地良いスローライフ」をホームの理念として掲げている。	○	グループホームが地域密着型サービスとして位置づけられたことにより、ホームを住まいとする利用者が地域の中で暮らすことを支えてゆくための理念策定や方針の検討が望まれる。
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	理念は職員に意識付けされており、申し送り等で実践状況の確認をしており、ホームが利用者にとって第2の自宅となるよう努めている。	○	ホームの、また職員個々の理念達成のための具体的な目標を策定し、実現に繋げてゆくよう更なる取り組みをお願いしたい。
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	自治会に加入しており、地域の防災や清掃活動に利用者は参加している。地域公民館で認知症サポーターとして講習を開催したことからさまざまな場所で地域の方から声をかけていただくようになり、ホームへ相談に見えることもある。近所の小学生が遊びに来ることもありこの時ばかりは職員も兜を脱いでいる。		
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	管理者及び職員は評価の意義を理解し、具体的な改善につなげるよう取り組む姿勢であり、自己評価においても全職員が問題点や改善したいことなど出し合ったものを管理者が纏めている。勉強会でケアマネージャから調査に関する説明をしていただき理解を深めている。		
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	運営推進会議は業務上やりくりがつかず暫らくブランクになっている。しかし地域包括センターの力添えもあって7月には家族や近所の方々も交えて再開の運びとなっている。	○	7月の会議をきっかけとして、ホームで現在困っていることへのアドバイスや地域の考えを聞かさせていただいたりする中で、利用者へのサービス向上に繋がる具体的なテーマの協議が望まれる。また会議が負担にならないよう気軽に継続しやすい話し合いの場として捉えていただきたい。

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)
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	利用者の生活支援に関する相談や研修等連携している。		
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あわせた報告をしている	毎月預かり金の報告をしており、その際に利用者の近況について報告している。週末には家族の訪問も多く会話を心がけている。緊急の場合には電話で連絡を取っており、家族からも丁寧な対応に感謝の言葉が見られた。	<input type="radio"/>	ホーム全体の報告やお知らせを書面として残し経過を確認したり、ホーム訪問が出来ない家族へ安心を届ける意味でもホーム便りの発行が待たれる。
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	家族には面会のたびに話を聞くようにしており、身体的ケアに関する要望はよく申し出てくれ、速やかに対応している。	<input type="radio"/>	家族としては遠慮もあり要望を言いにくいこともあろうが、家族からの不満や意見こそがホーム改善の一步であることを理解していただき、意見を引き出すための取り組みをお願いしたい。
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	開所から管理者の交替はなく、職員もかなり定着している。職員採用の際には、先輩職員が利用者との間に入って信頼関係づくりに努め、利用者に合わせて徐々になじみの関係が築けるよう配慮している。		
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	法人の内部研修の計画が随時FAXで送られて認知症に関する講習等希望者は受講できる。ホーム内勉強会も行なわれており、感染症や看取りについて職員の認識を統一するよう取り組んでいる。また、研修委員会を設け7月に第1回の研修が開かれる予定である。	<input type="radio"/>	現在、認知症介護と精神的疾患の違いや介護方法について、利用者の状態に相応しい対応で介助抵抗等の減少を図るべく研修の機会を探している。情報を捉え学習のチャンスを得て利用者の暮らしに反映できるよう期待したい。
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	管理者は地域のグループホーム協議会に参加して情報を交換している。また系列ホームの管理者会にも出席してホームに生じている問題点等について話し合い相談している。しかし職員は他事業所職員との交流の機会はない。	<input type="radio"/>	系列ホーム職員との交換研修や勉強会等の実現により、利用者へのサービスの質の向上と職員満足度を期待したい。

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	安心してホームの生活に入ってもらえるよう事前に十分な話し合いをしており、不安が強い場合には家族と協力してホーム泊と外泊を繰り返しながら徐々に馴染めるよう取り組んでいる。		
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	職員は利用者への対応に悩みつつも、毎日ともに暮らす中で名前を覚えてもらったり、頼られたりすることを何よりも嬉しく思っており、毎日勉強になると利用者感謝している。利用者同士の助け合いや譲り合いなどゆかしい場面も見られた。		
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	本人や家族からの情報により利用者の得意なことや好きなことは把握している。意思疎通困難な利用者は家族から情報を得ている。駄菓子屋さんごっこなどホームのレクリエーションでのやり取りからも利用者の新たな一面を見出している。		
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	毎月1～2回のカンファレンスや薬が変更になったとき等の緊急カンファレンス、また日々利用者の状態や変化についてよく話し合いをしており、情報は共有されて介護計画に活かしている。	○	毎月全利用者のモニタリング、3ヶ月に1度の家族への聞き取りに加え、全職員がケアプランに携わり計画作成ができるようにとの法人の意向から今後家族も介護チームの一員として参加し、多角度からの意見を反映した介護計画が期待できる。
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	毎月のモニタリングや日常の状態把握により利用者の変化は良く捉えられており、職員間で話し合って状況に相応しい介護に対応しているが介護計画書の作成まで至らないことがある。	○	グループホームにおける支援については介護計画書が必要であることから、モニタリングを介護計画の見直しにまでつなげて、見直しのための手続等仕組みづくりからの取り組みが望まれる。

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)
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	利用者が希望して家族が訪問したときには同室で宿泊して食事と一緒に取っていただいている。家族に代わっての受診付き添いや友人との飲み会へ行く利用者の付き添い等できるだけ柔軟に対応している。また訪問看護師との医療連携により状態変化の早期見極め等安心である。		
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	本人や家族の希望で従来からのかかりつけ医の受診をしている利用者もいるが、提携医にはほぼ毎日往診していただけるので、可能であればホームの提携医への受診をお願いしている。歯科等専門医への受診は職員が付き添っている。		
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	看取りは医師、家族、職員の協力が大前提であり、現段階では職員個々の考えを確認しているが、家族や医師との具体的な話し合いは出来ていない。	○	利用者・家族の終末期に対する希望を確認し、ホームでできること・出来ないことの説明をして、利用者の状態による支援の検討、家族の協力等十分な話し合いをして方針を共有していただきたい。職員の終末期に対する知識と技術の習得も望まれる。
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	職員は利用者とは話をしたり冗談を言い合ったりしているが、食事の際には会話が不可能な利用者に対して真摯な態度で対応していた姿が印象的であった。失禁も気がつかないうちに始末されており、利用者一人ひとりのプライバシーに配慮した対応であった。		
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	ホームとして一日の時間の流れはあるが、散歩や自分でコーヒーを買いに行く楽しみ、洗濯をしたり夜勤の職員と遅くまでおしゃべりする等、できるだけ利用者の希望に沿った生活が支援できるよう取り組んでいる。食事もゆっくり落ち着いて食べられるよう介助されていた。		

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	食事はまったく普通の家庭と同じように、冷蔵庫を見て利用者に希望を聞いて献立を立てている。プランターで収穫した紫蘇の葉や家族や近所の方が届けてくれた野菜が活躍しており、利用者もモヤシのひげ取りやコロッケ作りなど積極的に関わり食事は勿論、準備から片付までを楽しみにしている。		
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	入浴は週に3回は入って頂くように取り組んでおり、希望者は入りたいときに入浴している。意思疎通が不可能で拒否する利用者には職員が二人で支援して、それでも週3回は入っていただいている。		
(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	殆どの利用者が好きなことを把握しており、やりたいことを支援している。園芸や料理、絵を描いたり短歌を作ったり、また、愛煙家の利用者には徐々に軽めのものに変えながら楽しんでいただいている。書店で好きな本を買物したあとにコーヒーを飲んで帰ることもある。	○	一時的に人員不足の為、思うような支援が十分出来ず職員にとっても辛い経験だったが、現在は人員確保も出来つつあり、家族もホッとしている。職員思いのたけの支援をしていただきたい。
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	近所の散歩は日常的に行っている。買い物に行く際に利用者は一人ずつ交替で行っており、カートを押して商品を見て回るときは生き生きしている。また、イチゴ狩りや花見にも出かけて季節を感じていただいている。		
(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	夜間は鍵をしているが昼間は鍵をかけていない。事務所から玄関を行き来する様子が窺がえるので見守りに徹している。		
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	ホームとして年2回の避難訓練を行っており、地域の防災訓練にも参加している。食糧や水の備蓄もある。	○	災害は昼夜に関係なく起きるため、日頃より近隣住民の協力を得ながら訓練参加を呼びかけたり避難場所の確保や設備点検等支援体制の整備が望まれる。

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)
(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	多くの食品数を使った家庭的な食事が供されており、摂食量は記録されている。水分はできるだけ多く取っていただくよう取り組み、摂取が少ない利用者はフローシートを作って水分摂取を促している。定期的な体重測定と併せ適切な栄養摂取を支援している。		
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	一般の住宅と同じ仕様の玄関を入り居間に向かうと南側は大きな掃きだしとなってガラス越しに明るい陽が入ってくる。家庭的な環境づくりの一環として2階のベランダには夏場に朝顔のグリーンカーテンを楽しむ為のネットが張ってあり朝顔の苗がネットに届くように伸びていた。洗面所や居間にさりげなく花が飾ってあり、居心地よく過ごせる空間作りがされていた。		
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	各居室は広く作られており、テーブルにポットと茶箱が用意してある部屋やマスコットや花、写真を飾った部屋などが見られた。ベッドから起き上がるときの転倒防止のために壁にセンサーを取り付けて、動きをキャッチするとブザーが鳴って職員が駆けつける仕組みを家族と職員が相談しながら作り上げていた。		