

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 7月 30日

【評価実施概要】

事業所番号	2270600568
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ひかり
所在地 (電話番号)	静岡県三島市徳倉3-1-51 055-988-6500
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30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 4月 15日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	18 人 常勤 9 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 9.0

(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)	水道光熱費13000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 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 5 名	女性 13 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名
要介護3	6 名	要介護4	5 名
要介護5	1 名	要支援2	1 名
年齢	平均 87.8 歳	最低 71 歳	最高 106 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】

大きな門構えと土塀に囲まれ、植栽や花々などで落ち着いた環境が整えられているホームである。開設後3年目を迎え運営推進会議を通して積極的な地域交流を図り地域密着を実現している。管理者の思い入れと職員の連携で外部評価や自己評価へ全員で取り組み改善への努力を実施している。毎月の全職員モニタリングによる介護計画の評価・見直しによる日々のケアで利用者の思い思いに穏やかに感謝して生活している様子が伺える。今後は更に家族との関係強化や職員の安定化やスキルアップへの取組みを期待したい。

【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)
	外部評価の意義について十分理解され、評価結果を定期的なカンファレンスや勉強会で話し合い改善に向けた取り組みが確認できた。
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)
	各ユニット毎に全職員参加で取組み作成している。これからの課題についても職員アンケートを取り職員のスキルアップなどに活用している。
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)
	2ヶ月に1度第2土曜日の定期開催を実施、ホーム状況報告と地域との関係作りに重点を置いた活動を行い、成果を挙げている。今後は家族参加を推進して関係強化を図る計画である。
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)
	重要事項説明書などで苦情相談窓口を明確にし、利用者や家族に伝えている。毎月の個人別振り返りのお便りや面会時の家族との対話や電話連絡などで意見・要望等を確認し日々のケアに活かしている。
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)
	町内会の活動に参加し、地域清掃活動や行事、お祭り、どんど焼き、地域防災訓練参加などで地域との交流を図り、近くの小学校との行き来も行われ利用者の楽しみにもなっている。

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)
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	職員全員で立ち上げた「私らしく、あなたらしく・・・」の理念の元に利用者の充実した生活が送れるよう日々のケアに取組み地域との交流も積極的に行われている。	○	地域密着型サービスとしての役割や意義については十分に理解し、実践されている。今後は理念や運営規定・契約書・重要事項説明書等に「地域住民との交流の元で」という言葉を織り込むことを期待したい。
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	新入職員オリエンテーション時や毎日のミーティング、ユニット会議・カンファレンスなどにて確認、実践に向け取り組んでいる。		
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	町内会の活動に参加し、地域清掃活動や行事、お祭り、どんど焼き、地域防災訓練参加などで地域との交流を図り、近くの小学校との行き来も行われ利用者の楽しみにもなっている。		
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	外部評価の意義について十分理解され、評価結果を定期的なカンファレンスや勉強会で話し合い改善に向けた取り組みが確認できた。自己評価も各ユニット毎に全職員参加で取組み作成している。これからの課題についても職員アンケートを実施し職員のスキルアップなどに活用している。		
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	2ヶ月に1度第2土曜日の定期開催を実施、ホーム状況報告と地域との関係作りに重点を置いた活動を行い、成果を挙げている。今後は家族参加を推進して関係強化を図る計画である。		

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)
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	市による連絡会などの参加や、事故報告、利用者や事業所としての相談などを通して関係作りを行っている。		
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	毎月担当職員より利用者個々に振り返りのお便りを送り、日常生活や金銭残高、翌月の予定などの報告を行っている。また電話や面会時などで家族との対話を図っている。		
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	重要事項説明書などで苦情相談窓口を明確にし、利用者や家族に伝えている。面会時の家族との対話や電話連絡などで意見・要望等を確認し日々のケアに活かしている。		
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	職員の離職や異動はなるべく最小限に抑える努力をしているが、止むを得ず離職の場合は管理者よりの挨拶などで利用者への影響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	本社主催の研修会参加や、全職員対象のアンケート実施による再度の基礎研修等ホーム内勉強会推進を図っている。	○	全職員参加の自己評価やアンケート結果を活用し、計画的に職員のスキルアップが図れる仕組み作りへの取り組みを期待したい。
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	地域グループホーム連絡協議会での情報交換や系列グループホームと相互交流を行っている。	○	管理者のみならず職員も他ホームとの交流により気づきを得たり、問題発生時の解決策の相談等幅広いサービスの向上が期待できることから積極的な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)
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	家族には、利用者本人も一緒に見学してもらうことを勧めており、体験入居や希望により一緒に泊まっていたりなどの工夫を行っている。		
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	入居時のアセスメントや家族との会話などから本人の生活歴を把握し、日々の生活の中から得意な分野を見つけ出し、それを助長し学びながら支え合う関係を築いている。		
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	利用者と共に生活する中で、職員間で情報の共有を図りながら一人ひとりの気持ちを満たすようにしている。うまく言葉で表現できない利用者からも、表情や動作から把握しその実現に向けて取り組んでいる。		
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	生活歴や意向などを本人や家族に聞いて、望む事やどのような支援が必要かを職員と話し合い、個別に具体的な目標を明確にした介護計画を作成して家族の同意を得ている。		
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	月一回のモニタリングを実施し、日常生活の状態を把握しながら、定期的に介護計画の評価・見直しを行っている。状況の変化や希望が生じた場合は速やかに家族に連絡をして、その都度新たな計画を作成し家族の同意を得ている。		

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	週一回の訪問診療がある。本人や家族の状況や要望に応じて通院介助をしている。送迎支援や外出介助など、柔軟に対応し個々の満足度を高める努力をしている。入院後は早期退院に向けた支援に取り組んでいる。		
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	入居時に家族に希望を伺い入居前からのかかりつけ医の継続やホーム提携医療機関への移行など適切な医療が受けられるように支援している。かかりつけ医の受診の送迎を支援し、付き添っている家族との情報の共有はできている。		
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	家族や医師、職員がターミナルケアの支援体制の話し合いを行っている。看取り同意書は作成しているが、ホームの方針確立までは至っていない。	○	「重度化した場合や看取りに関する指針について」の方針を全員で共有しておくことが望まれる。
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	利用者が心地よく感じられるように利用者個々に合わせた名前呼び方や声のかけ方を職員で話し合い対応している。個人情報の取り扱いに関しては書面にて家族の同意を得るなどの配慮をしている。		
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	職員は利用者のペースに合わせて買い物や散歩、書き取りなど一人ひとりに合った楽しみや価値観を尊重して、付き添いながら個別に支援している。		

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)
(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	利用者の要望はその日の献立に反映される。一緒に買い物に行き、また皮むきや片付け、食器拭きなどそれぞれの状況に応じて一緒に行っている。職員は話かけながら和やかに食事をしている。誕生会の時などには、宅配のすしを取るなどいつもと違った雰囲気のもと食事を楽しんでいる。		
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	利用者の希望やペースに併せていつでも入浴できるように対応している。毎日入られる方もいるが、入浴チェック表により最低でも、週2回は入浴してもらえるように個別に支援している。見守りや同姓介助にも配慮している。		
(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	自信や張り合いを持てるように、職員と一緒にスーパーへ買い物に行ったり洗濯物たたみや台所での皮むきなどの仕事を任せたり、お茶を入れてもらったりしている。個々の興味や関心に合わせながら支援している。		
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	職員は利用者の体力に応じて、外出を楽しめる機会を作っている。近くの寺院や買い物、公園へお弁当を持って花見に出掛けるなど、職員と一緒に季節感を味わったり外食を楽しんだりしている。		
(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	施錠を行う弊害を職員は良く理解していて、利用者の動向は見守るようにしている。外に出て行った場合は、少し見守りながら一緒に散歩して誘導しながら帰ってくる。夜間は安全面と防犯上から施錠をしている。		
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、避難訓練を実施している。非常用備品の準備も出来ており職員の防災に対する意識は高く、次回は夜間避難訓練を行う予定もある。消防署の協力も得て避難場所や、経路の確認をしたり、地域の防災訓練には職員、利用者共に参加している。		

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)
(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	106歳の利用者の食事形態や、きざみ食、食事の量など個々に合わせた支援をしている。食事の摂取状況の記録があり、職員は水分も充分に取れるように促しているが記録はされていない。	○	カロリー計算・栄養バランスなど、定期的に専門的な観点から点検してもらう事と一日の水分量についても記録される事が望まれる。
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	玄関や居間にはたなばた飾りや紫陽花の手作り品や金魚など季節感を演出して、家庭的に親しみやすい雰囲気になっている。玄関横の共用スペースにはソファや畳が置かれ、利用者が自由に過ごすことが出来るように配慮されている。		
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	タンス、机、テレビと、思い出深い写真も飾られ、昔描いた絵画に囲まれたり、入居前から一緒に居たペットと生活したりと、それぞれが安心して過ごせる工夫をしている。安全面や衛生面に配慮しながら、その人らしい希望の品物が持ち込まれている。自分の家の自分の部屋に居るように生活している。		