

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 1月 5日

【評価実施概要】

事業所番号	2 2 7 4 2 0 1 5 8 7
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 (はとり)
所在地 (電話番号)	静岡市葵区羽鳥 2-15-50 054-276-2755
評価機関名	セリオコーポレーション有限会社
所在地	静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成20年10月28日

【情報提供票より】(平成20年10月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 05 月 01 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 12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	14.65 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 (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 (含む) 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(平成20年10月10日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	7 名	要介護2	6 名
要介護3	2 名	要介護4	2 名
要介護5	0 名	要支援2	1 名
年齢	平均 77.0 歳	最低 57 歳	最高 94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	さそう内科呼吸器科クリニック・厚生病院・石上歯科・静岡リハビリテーション病院・静岡リウマチ整形外科
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人・ホーム長・職員の連携が良く、いくつかの優れた特徴を有するホームである。一つは、開所時にみんなで作られた理念「穏やかに 心豊かに過ごせる家」の説明に「家族や地域の方とも積極的に交流・・・」が謳われ、地域密着型を先取りしていた。また、毎月のお便り「はとり新聞」の中に、利用者直筆の欄が設けられていた。更に法人から「マンガで学ぶ 初めての認知症ケア」の本が渡され、全職員から感想文を求めている等である。ホーム長のリーダーシップと職員とのチームワーク・地域の理解に支えられ、ご家族の信頼も厚く、益々発展が期待されるホームである。

【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)
	管理者・職員は評価の意義を良く理解しており、昨年の指摘項目は全て改善されていた。献立については保健所に相談し、油・肉・卵・塩分のバランス等貴重な助言を得ていた。
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)
	前回、自己評価票の作成は全職員参加をお願いされていたが、今回は全職員が参加し、フロアリーダーが中心となって1・2Fの特徴を浮き彫りにし、ホーム長がそれを纏め上げて作成されていた。
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)
	ホームの理念にあるように、地域との交流を謳っており、運営推進会議が義務付けられた直後の昨年6月から2ヶ月に1回着実に開催されている。会議ではホームの活動状況・行政からの依頼や報告と共に、利用者・家族・地域・大家さん等から率直な意見や要望・感想等が語られ、それらをホームの運営に活かしている。
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)
	重要事項説明書に苦情・相談窓口が明記され、ご意見に何時でも耳を傾ける姿勢がある。今まで苦情や不満は寄せられていないが、問い合わせやご意見に対しては誠実に応え、運営に反映させている。家族への報告は、写真入りの「はとり新聞」で全体の日々のご様子をお知らせしている。特筆すべきは、その中に利用者本人の直筆欄があり、本人の署名のみ・元気だよ・また来てね等と記され、家族からは利用者の肉筆に触れ、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)
	自治会にも加入し、当初から地域との交流に努め、夏祭りや防災訓練にも参加している。広い駐車場は夏祭りの会場となり、地域のパン屋さんは焼きたてのパンを提供してくれたり、ホーム長は中学に講師として赴き、介護の話をするなどの交流もある。

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	開設時に職員全員で作成したホーム独自の理念「穏やかに心豊かに過ごせる家」がある。説明の中に「・・・家族や地域の方とも積極的に交流していきます・・・」と謳われ、地域密着型を先取りしたような理念である。	○	折角の先取り理念を生かすために、運営規程・契約書・重要事項説明書等に、「・・・地域住民との交流・・・」を謳うことが望まれる。
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	開設当初からの職員が多く、理念を共有して日々その実践に取り組んでいる。また、ホーム内への掲示や毎回「はとり新聞」にも掲出され、家族とも共有を心掛けている。		
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	当初から地域との交流に努め、夏祭りや防災訓練にも参加している。広い駐車場は夏祭りの会場となり、地域のパン屋さんは焼きたてのパンを提供してくれたり、ホーム長は中学に講師として赴き、介護の話をするなどの交流もある。		
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・職員は評価の意義を良く理解している。昨年の指摘項目は全て改善されており、今回の自己評価票の作成においても全職員が参加し、フロアリーダーが1・2Fの特徴を浮き彫りにし、ホーム長がそれを纏め上げた。		
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	昨年6月から2ヶ月に1回着実に開催されている。会議ではホームの活動状況・行政からの依頼や報告と共に、利用者・家族・地域・大家さん等から率直な意見や要望・感想等が語られ、それらをホームの運営に活かしている。		

静岡県 グループホーム 服織(はとり)

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	日常の相談・連絡のみならず、市や地域包括支援センターとの連携も良く、地域事例研究ネットワークでデイサービスを含めたケアマネージャーの交流や研修も行われている。葦科地区グループホーム連絡会の話もあり、共にサービスの質向上に取り組んでいる。		
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	毎月金銭管理の報告と共に、写真入の「はとり新聞」で全体の日々のご様子をお知らせしている。特筆すべきは、その中に利用者本人の直筆欄があり、名前だけ・元気だよ・また来てね等と記され、家族からも喜ばれている。		
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	重要事項説明書に苦情・相談窓口が明記され、ご意見に何時でも耳を傾ける姿勢がある。今まで苦情や不満は寄せられていないが、問い合わせやご意見に対しては誠実の応え、運営に反映させている。		
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	開所当初からの職員が多く、異動や離職は最小限に抑えられている。職員を伸ばすためのフロアの異動は目立たないように行われている。		
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	法人は職員の研修に熱心で、「資格取得」という目標を達成するための刺激を与えている。「マンガで学ぶ 初めての認知症ケア」を全社員輪読し、感想文を求めている。社内・社外の研修参加も積極的である。		
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	地域事例研究ネットワーク等に参加し、地域同業者との交流を図り、共にサービスの質向上に取り組んでいる。ホーム長は、静岡新聞の「高齢者の施設ガイド」の編集にも参加している。		

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)
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、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	居宅のケアマネージャーからの引継ぎや、申し込みの段階から本人や家族の意向・要望等のアセスメントを十分に活用し、お試し利用をしてもらうなど雰囲気や環境に慣れて頂き、本人が安心して馴染めるような対応をしている。		
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	職員は利用者と共に食事の支度・下膳やおやつ作り等、お互いに助け合いながら支援している。人生の大先輩から「ことわざ」や「味付け」を教えてもらったり、生活歴から得意とすることを教わりながら、目上の人を敬う気持ちを大切にしている。		
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	利用者一人ひとりの思いを、日々の様子を観て汲み取り、把握している。また困難な場合は家族からも聞き取るようにしている。誰も知らなかった素晴らしい絵を描く特技を発見したり、「私の発見ノート」の中から拾い集めて職員間で共有し、本人の視点に立って支援している。		
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	本人の望むことや家族の要望を基に、ケース会議においてどのような支援が必要かをフロアリーダーを中心に担当職員と話し合い、その人らしい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	日常生活の状況を把握しながら、その変化に応じて見直しを3ヶ月に1回定期的に行っている。利用者に重大な変化が生じた場合は、必要に応じて家族・医師の意見を取り入れ職員間で話し合い、見直しをしている。継続時においても生活記録を基に現状に即した介護計画を作成している。		

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)
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	総合病院の通院は基本的に家族にお願いしているが、家族のそのときの都合や要望には出来る限り応えられるようにしている。通院介助・同行・外出支援等状況に合わせた柔軟な対応をしている。本人や家族の意向に応じて、系列ホームの情報提供や移動などの支援もしている。		
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、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	契約時に本人や家族の希望を確認して、ホーム協力医院の医師がかかりつけ医となり、状況に応じて訪問診療・通院介助の同行支援をしている。		
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	ターミナルケアの対応方法について検討を重ね、基本姿勢や同意書が作成されており、入居時に本人や家族に説明をしている。ホームでの看取りを望む家族もあり、職員間でも利用者の状態に応じて話し合い、方針を共有している。		
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	個人情報の取り扱いに関して契約時に説明し、同意を得るなどの配慮をしている。職員は決めつけや、指示的にならないように言葉掛けや対応に気を配っている。記録・書類は事務室にて保管されている。		
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	ホームの生活の流れはあるが、その中で本人のペースに任せて対応している。散歩・買い物・カラオケ・食事の後片づけ等一緒に生活している。それぞれの体調に配慮しながら入浴の時間や喫煙の習慣も、その人の気持ちを尊重して適宜支援している。		

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	職員は畑で育てた野菜を食材に使ったり、利用者に好みのものを聞き献立に反映させるよう配慮している。時には気分を変えて外食したり、おやつにホットケーキを職員と一緒に焼いて食べるなど、食事が楽しみになるように心掛けている。食事のお手伝いは、当番を決めるほど希望者が多い。		
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	入浴は利用者の意向を聞きながら午前・午後どちらでも入りたい時に対応している。その日の状態でシャワー浴・清拭・足浴のみ行なうなど、また、拒む人には言葉掛けや誘導等の工夫を試みている。		
(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	本人の生活歴や家族からの話などを基に、利用者は畑仕事や生け花、食事の下ごしらえや新聞の受け取りなど個々の興味や関心に合わせた支援に取り組んでいる。季節ごとの花見や日本平の紅葉狩りに出掛けたり、焼き鳥店での忘年会やクリスマス会等、楽しみごとの支援をしている。		
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	体を動かしてもらえるように、天気の良い日には近くの公園に散歩に出掛け、パン屋さんやスーパーへの買い物等、利用者の個々の要望に応じて外出を楽しめる機会を積極的に作っている。		
(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	職員は日中の利用者の動向を把握しており、玄関は施錠をしないうえに鍵をかける必要はないケアに取り組んでいる。		
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	定期的に消防署も参加の防災避難訓練を実施している。地域住民との相互協力がとれる体制作りの一環として、町内会の防災訓練に利用者と一緒に参加している。災害時における必要な食料や飲料水の備蓄もされている。		

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	専門的観点から管理栄養士に点検してもらい、栄養バランスの確認を行なっている。利用者の好みに合わせたり食べやすいように工夫されており、殆ど完食されている。食事量や水分量についてもチェック表に記録されている。		
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	玄関には利用者の生けた花があり、季節感に配慮した親しみやすい家庭的な雰囲気である。壁には行事の写真や作品が飾られ、廊下にはベンチが置かれ、利用者が好きな所でくつろげる空間となっている。日当たりの良い明るい室内でなごやかに過ごされている。		
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	利用者・家族が相談し、使い慣れた家具が持ち込まれている。仏壇・テレビ・タンス・椅子等・好みの物や、家族の写真や、職員も驚くほどの利用者が描いた素晴らしい絵が飾ってある。ドアにのれんを取り付け、自分の居室の目印としている利用者も居り、安心して暮らせる環境になっている。		