

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 1月 13日

【評価実施概要】

事業所番号	2274202502
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 ケアクオリティ草薙織音
所在地 (電話番号)	静岡市清水区草薙2丁目22番10号 (0543-47-2500)
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成20年12月14日

【情報提供票より】(平成20年11月14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	14 人	常勤	11 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 7.0人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 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 0 円
	または1日当たり	1,000 円	

(4) 利用者の概要(平成20年11月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.6 歳	最低	60 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	くさなぎ内科・たんぼぼ診療所・桜ヶ丘病院・土屋外科・河村歯科・瀧歯科
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは東海道線草薙駅に近く、商店と住宅が密集する賑やかな地域に位置しており、家族や訪問者にも利便が良い。前回評価後に管理者や職員の異動があったが、前任者との密接な連絡、的確な申し送りにより、現管理者の下にてサービスの質を落とさない努力を実施している。また住宅密集地のため、近隣住民の理解と協力を重点課題として取り組んでおり、運営推進会議や自治会を通じて地域への認知が進んでいる。利用者、職員共に笑顔が絶えない明るいホームであった。

【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>前回評価での「取り組みを期待したい項目」はほとんどが改善されていた。管理者の異動があり多忙な業務の中、地域との交流を前向きに捉え、職員との協働で改善課題に取り組み、サービスの質の向上に向けた努力を重ねている。</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>今回の自己評価は、前回評価を踏まえ管理者が中心となり全員で取り組んだ。自己評価を通じ新たな気付きを得ることで、職員が自発的にサービスの質の向上に取り組む良い機会となっており、実践されている。</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>前回評価後、定期的な運営推進会議の開催が計画、実行されており、地域住民からの理解も向上した。ホームからは地域住民への説明や啓蒙、地域住民からは要望や質問、また行政からは会議やイベントの情報が出され活発な意見交換が実施されている。会議の内容は迅速に全職員に周知され、サービスの質の向上に生かされている。</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>家族等の意見は職員が現場で直接聞き取る努力をしている。職員は家族の話を良く聞き、意見は朝晩のカンファレンスや申し送りノートによって迅速に全員に周知され、業務に生かすシステムが出来ている。また外部の苦情窓口は重要事項説明書に明記されている。</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>自治会や地区の祭事、行事、防災訓練等にも積極的に参加し、地域住民との交流を重ねている。住宅密集地のため、住民からは様々な要請や質問が出されるが、管理者、職員共に地域に認知されるよう努力しており、朝晩や散歩時には周囲の人々との挨拶が恒例となっている。また運営推進会議の効果も相乗し、地域との意見交換も促進している。</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	管理者、職員はグループホームの役割を良く理解し、開設時に管理者と職員が共同で作上げたホーム独自の理念を持っているが、法人の作成した書類等には地域密着型の理念である「地域住民との交流」が盛り込まれていない。	○	法人の管理者会議等にて、書類の改訂の際には地域密着型サービスの果たすべき役割を反映した「地域住民との交流」を盛り込むよう提案していく事が望まれる。
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	ホームの理念はフロアにも掲示され、日常の申し送りやカンファレンスを通して共有と実践に取り組んでいる。また管理者、職員は実情を反映した新しい理念を作成中であり、日々前向きに努力している。		
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	自治会や地区の祭事、行事、防災訓練等にも積極的に参加し、地域住民との交流を重ねている。住宅密集地のため、住民からは様々な要請や質問が出されるが、管理者、職員共に地域に認知されるよう努力しており、朝晩や散歩時には周囲の人々との挨拶が恒例となっている。		
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	今回の自己評価は、前回評価を踏まえ管理者が中心となり全員で取り組んだ。自己評価を通じ新たな気付きを得ることで、職員が自発的にサービスの質の向上に取り組む良い機会になった。		
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	前回評価後、定期的な運営推進会議の開催が計画、実行されており、地域住民からの理解も向上した。会議の内容は全職員に周知され、サービスの質の向上に生かされているが、2ヶ月に1度の開催には至っていない。	○	管理者は、ホームの運営が地域住民や行政との協働となるよう、新年度より2ヶ月に1度の開催を目指した計画を作成中である。実行に向けた努力が期待される。

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)
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	管理者は生活保護者の受け入れ等を通じ、市との密接な関係を構築している。また地域包括支援センターとの強い絆もあり、行政との良好な関係を通じてサービスの質の向上に取り組む姿勢を持っている。		
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	管理者、職員は毎月「織音便り」にて、利用者一人ひとりの近況を写真と共に家族に送付している。また受診や健康状態、心身の状況の変化等は電話やFAXを利用し迅速に家族に報告されており、家族からの信頼も厚い。		
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	家族等の意見は職員が現場で直接聞き取る努力をしている。職員は家族の話を良く聞き、意見は朝晩のカンファレンスや申し送りノートによって迅速に全員に周知され、業務に生かすシステムが出来ている。		
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	前回評価後、職員の異動があり利用者への影響が懸念されたが、管理者や職員は利用者を良く観察し、ダメージを最小限に抑える配慮を実施した。通常の勤務はユニットごとに独立したローテーションとなっており、馴染みの関係作りが出来ている。		
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	法人として規定する新人研修や、ホーム内で働きながら学ぶことが出来るシステムを持っている。また外部研修を受講した職員によるホームでの伝達研修も実施されており、職員の学習意欲も旺盛である。		
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	同一法人や管理者の個人的なレベルでの交流はあるが、同業者間のネットワーク作りや相互交流には至っていない。職員からは同業者間交流を望む声が聞かれ、管理者も前向きに検討している。	○	同一法人のみではなく、広く同業者と交流する事で互いに気付き、学ぶ場となる事が求められる。法人の力を生かし、地域の同業者交流の核として活動することが望まれる。

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)
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	申し込みがあった場合には、管理者や計画作成担当者が面接し、家族や本人が見学を重ね、納得した上での利用を励行している。お試し期間を設ける等、食事や宿泊体験も可能となっており、馴染みながらの利用についてのシステムが出来ている。		
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	管理者、職員は利用者との交流や会話を楽しみにしており、若い職員は戦争体験や年寄りの知恵に耳を傾けている。利用者が職員の健康を気遣う場面もあり、家族のように共に過ごす関係が構築されている。		
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	利用者の思いや意向は、アセスメント用紙を利用し詳細に聴き取りされている。また日々のコミュニケーションの中からの確に汲み取られ、実行されている。外出や買い物希望にも可能な限り対応しており、近所のスーパーや百円ショップに出かけることもしばしばである。		
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	利用者の日々の生活について連絡ノートにより情報の共有を図っている。その情報は、カンファレンス、ケア会議に生かされ、介護計画作成に反映されている。家族や本人の希望も計画に盛り込まれていた。		
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	介護計画はカンファレンス、ケア会議の情報を基に3ヶ月に1回見直しが行われている。また利用者に変化がみられた場合は臨機応変に対応している。介護計画は家族等に示され、同意も得られていた。		

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)
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	利用者や家族の状況に応じ、通院介助や送迎等の支援を行っており、家族の宿泊や食事の提供も可能である。また同系列のグループホームの家庭菜園の利用や外出時の車輛の貸し借り等、法人の力を生かした多様な支援に努めている。		
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	かかりつけ医は利用者及び家族等の希望に応じ決められており、予定外の受診支援にも対応している。また近隣の複数の医療機関と提携しており、提携医による月1回の訪問診療も行われているため家族からの信頼も厚い。		
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	ホームでは重度化や終末期のあり方について文章化された指針を持っている。家族等にも説明がなされ同意を得て対応するシステムが出来ている。管理者、職員はターミナルケアについて研修を重ね、重度化に対応する心構えを持っている。		
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	利用者の記録等は事務室にて厳重に管理されている。昼食時などには、職員は利用者に対し「さん」付けの呼称を徹底する等、丁寧な対応をしており、利用者の尊厳を守ろうとする姿勢が多く見られた。		
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	散歩する、日当たりの良いリビングでくつろぐ、編み物をするなど、利用者がその人らしく過ごしている姿が見られた。職員は利用者は無理強いすることなく、見守りを基本として対応しており、ホームの都合ではなく利用者本位のサービスを提供している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員が主に食事の準備をしているが、利用者は食事の片付け等、能力に応じて出来ることを手伝っている。また利用者と職員は同じテーブルを囲み共に食事しており、賑やかに家庭的な雰囲気大切にしている。		
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	入浴は原則1日おきと決められているが、回数や時間は臨機応変に対応している。また入浴チェック表にて最低週2回は入浴出来るよう配慮している。入浴を好まない利用者に対しては、お茶による足浴なども工夫している。		
(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	ホームでは散歩を日常的に実施しており利用者に好評を得ている。また利用者が役割を持ち、生きがいのある生活が送れるよう配慮している。調査日はホームの忘年会であったが、利用者や家族、職員が1階のリビングにて賑やかにビンゴゲームなどを楽しむ姿が見られた。		
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	利用者の希望などに応じ、外食やドライブ等の外出する機会を多く設けている。1、2階のリビングの壁の写真には、以前に出かけた、焼津や清水の観光施設で食事を楽しむ利用者の楽しそうな顔が並んでいた。		
(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	ホームは利用者の行動を見守るのに適した建築構造になっており、職員も鍵をかける事の弊害を十分理解している。管理者、職員は、利用者の外出や行動の制限を控え、声掛けや見守りを中心に利用者の気分を害さないよう適切に対応している。		
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	防災訓練は消防署の協力の下、年2回行われている。消火器も随所に置かれ、備蓄食料品を2日分備えている。2009年にはスプリンクラーも設置予定であるが、夜勤帯の避難や近隣住民からの支援、協力体制が不十分であった。	○	住宅密集地という特性から、運営推進会議等を有効に利用することで自治会等の協力を仰ぎ、地域住民を交えた防災体制が整えられることを期待する。

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	利用者の嗜好はアセスメント票により把握されており、野菜、魚中心のバランスの取れた食事が提供されている。ホームの食事で糖尿病が改善した利用者も見られるとの事であった。食事、水分摂取量は記録に残され、提携医の往診時にも活用されている。		
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	共用空間は広く、掃除の行き届いた清潔感のある整頓されたものであった。また利用者が自然に集い安らぐ場となっている。家族から贈られたクリスマスツリー等が飾られ、師走らしい季節感を演出していた。		
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	居室には利用者の馴染みの家具や写真、思い出の品物などが持ち込まれている。ベッドや布団等の寝具もそれぞれ利用者の好みに合わせたものが備えられており、その人らしい個性的な居室となっている。		