

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 9月 3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)	静岡県沼津市大岡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21年7月21日

【情報提供票より】(平成21年7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
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤	9 人
非常勤	6 人
常勤換算	10.2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	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) 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
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21年7月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	9 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83 歳	最低	65 歳	最高	97 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3年が経過し管理者の思う「一つの家族としてその人らしい生活を重視し笑いの絶えない大家族」を目指して、全職員が取り組み、その実践が職員の明るい対応と利用者の明るく落ち着いた表情に窺えるホームである。日々の生活の基である介護計画作成のための職員間の意見交換・周知・毎月のカンファレンス・モニタリング・見直し・家族との話し合いの仕組みが機能しており、自己評価も全職員での取り組み、ゆったりとして清潔な施設環境の中でホーム運営が行なわれている。更なる取り組みとして地域・行政関係者を巻き込んだ運営推進会議の有効活用、計画的な職員の育成、重度化対応へ向けたホーム内のコンセンサス作りなどが期待される。

【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>管理者、職員は外部評価・自己評価の意義をよく理解しており、前回評価での課題もユニット会議などで話し合われ改善に取り組んでいる。運営推進会議の活用・職員育成・重度化対応など一部を除き、ホーム理念の実践・家族とのコミュニケーション・介護計画・見直しの仕組み・役割・楽しみ支援などの改善が確認出来た。</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>自己評価も前回同様各ユニット全職員で取り組み作成された。各種委員会を設けて今後の改善活動が計画されている。</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>本年4月に地域包括センター職員の参加を得てホーム課題の話し合いが行なわれたが、地域自治会や行政関係者、近隣の協力を得られず定期的な開催には至っていないが、ホーム内に運営推進会議委員会設け、定期開催に向けた活動が予定されている。</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>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や要望等を確認し日々のケアに活かしている。利用者毎に連絡ノートを作り利用者の近況や家族の意見・要望等が伝えられる取り組みも行なわれている。</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>地域自治会に加入し、周辺の清掃活動や地域夏祭り、防災訓練への参加や、散歩の際に気軽に挨拶をしあったりして地元の人達との交流を図っている。</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	ホーム開設時に職員間で確立した「家庭的な会話と思いやりの心を持つ心地よいスローライフ」をホーム内に掲げ、利用者の生活を重視し、職員を含め笑顔の絶えない大家族を目指すホーム理念を作り上げている。		
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	全体会議やユニット会議、日々のミーティングなどを通して理念を確認し、その実践に取り組んでいる。利用者の会話やそれぞれの居室やリビングでくつろいでいる雰囲気からもその実践が窺える。		
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	地域自治会に加入し、周辺の清掃活動や地域夏祭り、防災訓練への参加や、散歩の際に気軽に挨拶をしあったりして地元の人達との交流を図っている。		
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	管理者、職員は外部評価・自己評価の意義をよく理解しており、前回評価での課題もユニット会議などで話し合わせ改善に取り組んでいる。運営推進会議の活用・職員育成・重度化対応など一部を除き改善が確認出来た。自己評価も前回同様全職員で取り組み今後の改善活動が期待される。		
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	本年4月に地域包括センター職員の参加を得てホーム課題の話し合いが行なわれたが、地域自治会や行政関係者、近隣の協力を得られず定期的な開催には至っていないが、ホーム内に運営推進会議委員会設け、定期開催に向けた活動が予定されている。	○	利用者が地域の中で生活していくためのホーム課題や取り組みを地域関係者に理解・協力してもらう為に、行政窓口や地域関係者を巻き込んだ定期的な運営推進会議の有効活用を図る取り組みが期待される。

静岡県グループホームケアクオリティほのか

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	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>介護保険申請・事故報告書・研修参加などで行く機会があるが、運営推進会議開催への協力依頼やサービス向上への取り組みなどは、これからである。</p>	○	<p>ホーム運営上のサービス向上や課題解決のためにも、地域包括センターとの連携や、他の窓口とも積極的な関係作りの取り組みを期待したい。</p>
4. 理念を实践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>毎月の預かり金報告と合わせて、手書きの近況報告や家族来訪時の面談、来訪の少ない家族へは電話連絡などを通して利用者の近況を報告している。</p>		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>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。利用者毎に連絡ノートを作り利用者の近況や家族の意見・要望等が伝えられる取り組みも行なわれている。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>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さりげない挨拶や、他の職員でカバーし合い利用者への影響を防ぐよう配慮している。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>法人内の研修制度や外部研修への参加促進、ホーム内での勉強会、研修報告などが行なわれ、介護福祉士資格取得を目指す職員も居るが、計画的に職員を育てる取り組みには至っていない。</p>	○	<p>職員の自己評価などを活用して職員のレベルに応じた研修・テーマ分担による勉強会・資格取得の支援等、職員を計画的に育成していく取り組みを期待したい。</p>
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>沼津市グループホーム連絡協議会での情報交換や行事などを通して系列グループホームと相互交流を図っている。</p>	○	<p>職員レベルでも、地域の他ホームと関わることにより、相互に介護技術や気付き、問題解決のアイデアなどが期待できることから他ホームとの交流を促進する取り組みを期待したい。</p>

静岡県グループホームケアクオリティほのか

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	利用者本人が安心して落ち着いた生活ができるよう、家族との話し合い、職員による声掛けなどで生活歴や趣味・趣向等を参考にしてその場の雰囲気や職員に徐々に慣れるように支援をしている。		
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	ホーム全体が一家族となるよう職員は利用者とともに過ごすように心掛け、買い物や掃除・食事作りなどの家事を一緒に行うことで利用者の個々に合わせた生活が送れるよう支援している。季節の食材や料理、味付けなどを教えてもらい利用者信頼できる関係作りを大切に考えている。		
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	職員は利用者の生活歴や希望、志向等の詳細を家族などからも、アセスメントしており、日常の行動や会話からも把握できるように努力している。また、申し送りやカンファレンスに限らず気づいたときなどは、いつも職員間で共有しており、利用者の思いや希望を満たす支援を常に心がけている。		
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	各職員間で意見交換を行い介護計画書を作成し、毎月カンファレンスを行なっている。又、薬の変更や事故が起きた時などは緊急カンファレンスが開かれる。利用者がより良く暮らすための長期・短期目標なども立てられており、家族の同意も得られている。		
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	介護計画は3ヶ月に1度の見直しを基本に毎月のユニット会議にてモニタリングを行なっている。日常生活での問題点や心身の状況変化があれば随時見直しており、家族の希望や医療関係者の意見を取り入れながら常に現状に即した計画になるように配慮している。		

静岡県グループホームケアクオリティほのか

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	本人や家族の状況に応じて、受診の支援等を実施している。家族が訪問した時など、一緒に食事にも柔軟に対応している。医療面でも定期的な訪問看護師による利用者の体調のチェックなども行なっている。		
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	本人や家族の希望で、従来からのかかりつけ医の人もいるが、提供医の人もおり入所時本人や家族に説明が実施され、選択は本人家族に任せられている。歯科等の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	利用者の終末期に対する会社の基本指針や同意書などの整備はされているが医療機関との連携システムや、職員個々の考え方が様々で、統一された話し合いがなされていない。	○	法人の基本方針を踏まえうえて、職員同士でターミナルケアについて話し合い、意思の統一を図り、ホームとして出来ることなどのマニュアル整備などの取り組みを期待する。
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	個人情報のファイル等は、施錠の出来る事務室で保管されている。職員は利用者を傷つけないように、トイレ誘導や、失禁も他者に気付かれないようさりげない会話をし、利用者一人ひとりの、プライバシーに十分配慮している。		
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	利用者は、買い物や散歩・菜園作りなど、自分の仕事としてその人らしい暮らし方をしている。職員は利用者のペースを見守り、その日の気分や、状況を見ながら、声かけをし、希望に応じた生活ができるよう支援している。		

静岡県グループホームケアクオリティほのか

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	利用者に希望を聞いて献立を立てたり、近所の方が届けてくれた野菜を活用したりと、調理や片付けまで職員と共に行っている。職員と利用者が共に食卓を囲み、楽しく食事が出来る雰囲気大切にしており、片付けや食器拭きなど利用者が楽しみながら手伝っている。		
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	入浴は曜日を決めず、毎日入ることが基本と考え、朝から夜まで湯を沸かし、利用者の希望や意向を聞きながら、柔軟に対応している。又、柚子湯やしょうぶ湯など、季節の湯は利用者に好評を得ている。入浴を好まない利用者も週2回は必ず入るよう、記録も残されている。		
(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	職員は利用者の生活歴を十分把握しており、その人のやりたい事や野菜作り・台所仕事・洗濯物たたみ等、能力を生かした役割を担えるよう支援している。愛煙家には、場所を決めて吸った本数を記入する約束も決められている。		
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	買い物や、散歩などの日常的な外出以外にも、花見やイチゴ狩り等、季節の遠出、地域の納涼祭への参加や家族を招待しての、ホーム独自の夏祭りなど、利用者が季節感を感じ気持ちよく過ごせるような支援を実施している。		
(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	鍵は、夜間のみ施錠し、昼間は施錠されておらず、見守りがしやすい空間作りになっている。職員は見守りに徹底しており、利用者は2階や1階など、自由に行き来しておりオープンな環境が作り出されている。		
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	避難訓練は、年3回消防署の指導の下に行なわれている。又、地域の防災訓練にも利用者と共に参加している。災害時の食料、飲料水の備蓄に付いても整備されている。夜間の避難訓練も年1回は必ず実施して行こうと前向きである。		

静岡県グループホームケアクオリティほのか

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	献立は、利用者の趣向を取り入れ、職員と利用者が共に考え、作成されている。献立表は、地域包括支援センターの保健士に見せ、アドバイスを受けている。高齢者に、相応しい食事が提供されており、摂取量も記録されている。水分は、多く取るよう記録も色々な色でわかるよう工夫され一人ひとりの状態を的確に把握するよう努めている。		
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、ガラス越しに陽の光が入り、明るく親しみやすい雰囲気である。食堂には、テーブルやソファ、畳のスペースがあり、利用者が自由に過ごす事が出来るよう配慮されている。ベランダには、ゴーヤや朝顔が植えてあり、季節感が感じ取られ、洗面所や居間にはさりげなく花が飾られ、利用者が居心地良く過ごせる空間作りがされている。		
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	各居室は、広々と作られており、利用者と職員協働にて掃除、整頓されている。又、利用者の馴染みの家具や生活用品は、入所時に家族と相談しながら持ち込んでいる。利用者は鏡、家族の写真、大好きなアイドルのプロマイド等に囲まれ、その人らしい馴染みの環境で居心地よく過ごしている。		