

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 9月 30日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2271100873
法人名	株式会社日本ケアクオリティ
事業所名	グループホーム春
所在地 (電話番号)	静岡県沼津市岡一色450-1 ( 055-925-6600 )
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21年8月29日

## 【情報提供票より】(平成21年8月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成15年12月15日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	29 人	常勤 17 人 / 非常勤 12 人 / 常勤換算 13.5 人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	重量鉄骨造り 3階建ての1階～3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	その他の経費(月額)	¥13,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	¥200	昼食 ¥400
	夕食	¥400	おやつ ¥0
	または1日当たり ¥1,000		

### (4) 利用者の概要(平成21年8月1日現在)

利用者人数	27 名	男性 8 名	女性 19 名
要介護1	14 名	要介護2	4 名
要介護3	4 名	要介護4	3 名
要介護5	0 名	要支援2	2 名
年齢	平均 81.3 歳	最低 60 歳	最高 94 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】

ホームは沼津市の郊外、東名インター近くの住宅街に位置しており、幹線道路に近く外食や買い物の便も良い。周囲には住宅街、緑地が混在しており外出や散歩等、多様な楽しみ方の出来る環境である。管理者や職員の努力により近隣住民との交流も進み、地域密着型サービスとしての機能を的確に発揮していると言える。また法人内外の研修が盛んに実施され職員の意識の向上を図っており、職員は利用者の思いや希望を優先した支援を展開している。利用者の明るい笑顔と賑やかな団樂が印象的なホームであった。

## 【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)
	前回評価の要改善項目は全職員にて良く検討されており改善が確認された。同業者交流では管理者の努力により、行事を通じて他のホームとの交流を図る取り組みを始めており、介護計画書には、更新毎に家族や本人の同意が得られていた。
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)
	今回の自己評価は、各ユニット毎に全職員で良く話し合い、現状の認識と良質なケアの実践についての気付きの場となっていた。職員は評価をサービスの質の向上に活かす意識を十分に持っており、今後の課題解決への取組みが期待される。
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)
	運営会議は年間計画に組み込まれ、2ヶ月に1回定期的に開催されている。会議ではホームの近況報告や地域との情報交換等が実施されており、特に防災に関しては重点的な意見交換が重ねられ、地域の支援を受けられる体制作りが進んでいる。また会議には管理者以外にも各ユニットから職員が出席しており、検討された内容は迅速に業務に活かされる体制がある。
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)
	ホームでは「春だより」や毎月の親書にて利用者各々の近況を報告している。また年3回の家族会議や家族ボランティアの創設等を通じて家族との交流が深まっている。家族の意見や苦情には苦情対策委員会を中心に対応しており、意見は迅速に全職員に周知され、運営に反映するよう心がけている。外部の苦情相談窓口や苦情処理手順は重要事項説明書に明記されていた。
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)
	自治会に加入し、地域行事や町内清掃、防災訓練などにも参加している。また地域の祭りやイベント等にも積極的に参加しており、楽しみながら地域の一員として交流している。ホームの玄関は日中常時開放されており、行事に地域住民が参加することもある。職員全員が地域と交流し共に歩む姿勢を持っている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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上げた運営理念や倫理規定10ヶ条を元に、利用者の充実した生活が送れるよう日々良質なケアサービスの実践に取り組んでいる。また地域との交流も積極的に行われている。		
	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	理念は利用者や家族にも見えるよう、居間や玄関に掲示されていた。またホームの「誓い」は、家族への「春だより」に明記されている。職員は各種委員会活動を通じて職員同士確認し合い、理念に基づいたケアの実現に努めている。		
2. 地域との支えあい					
	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、地域行事や町内清掃、防災訓練などにも参加している。また地域の祭りやイベント等にも積極的に参加しており、楽しみながら地域の一員として交流している。ホームの行事に地域住民が参加することもあり、地域との交流が促進している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回評価の要改善項目は全職員にて良く検討され、改善への実践が確認出来た。今回の自己評価は各ユニット毎に全職員で話し合い、現状の認識と良質なケアの実践について気付きの場となっており、今後の課題解決への取り組みが期待される。		
	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	運営会議は年間計画に組み込まれ、2ヶ月に1回の確に開催されている。会議ではホームの近況報告や地域との情報交換等が実施されており、特に防災に関しては重点的な意見交換が重ねられ、地域の支援を受けられる体制作りが進んでいる。		

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)
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	ホームでは生活保護費受給者を多く受入れており、常に行政と連携する体制が構築されている。また市の会議や研修にも積極的に参加しており、行政と共にサービスの質の向上に取り組む姿勢がある。		
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	ホームでは2ヶ月に1度発行の「春だより」にて家族に報告を行っている。毎月の金銭管理報告には、利用者各々の近況を職員が手書した親書を同封しており、家族からの好評を得ている。また年3回の家族会議や家族ボランティアの創設等を通じて家族との交流が深まっている。		
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	家族の意見や苦情には苦情対策委員会を中心に対応している。意見は迅速に全職員に周知され、運営に反映するよう心掛けている。外部の苦情相談窓口や苦情処理手順は重要事項説明書に明記されていた。		
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	管理者は職員と利用者が馴染みの関係を構築できるよう、少しずつ各ユニット間の職員配置異動を行っている。また普段からユニット間の職員の行き来があり、日常的に人の出入りに違和感がないように工夫するなど、職員全員でホーム全体のケアに関わる姿勢で取り組んでいる。		
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	ホームは法人の東部地区研修施設になっており、常に活気ある実地研修が行なわれている。また研修委員会の活動を通じてホーム内の勉強会にも意欲的に取り組んでいる。外部の研修や講演会の情報は全職員に公開されており、職員の学習意欲も高い。		
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	前回評価の要改善項目である。管理者の努力により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に加え、行事を通じて他のホームとの交流を図る取り組みを始めており、今後の取り組みや成果が期待されている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	本人が安心して利用ができるよう、入所前に利用者本人や家族と良く話し合い、十分に説明している。また本人や家族が見学を重ね、場の雰囲気に馴染みながら利用できるよう配慮しており、見学時の食事や体験入所ができる体制もある。		
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	職員は常に利用者本位の支援が出来るよう心掛けており、利用者は自分の仕事として、洗濯物の取り込みや食器洗い等を楽しんでいる。職員は利用者の能力に学ぶ姿勢を持っており、利用者を見守りながら声掛けを行い、共に支え合う信頼関係作りに努めている。		
<b>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</b>					
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	職員は日常のコミュニケーションの中から思いや希望を把握するよう努めている。またアセスメントシートを利用し、定期的に評価を更新することで、利用者の意向を適時に把握し、利用者本位のサービスとなるよう心がけている。		
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	3ヶ月毎、または状態に変化があった場合にはアセスメントシートを更新しており、常に現状に即した介護計画となるよう努めている。また日常の観察を活かし、実現可能な目標を掲げた利用者本位の介護計画となっており、全職員が共有しやすい、工夫された内容となっている。		
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	前回評価の要改善項目であったが、職員全員にて良く検討されていた。3ヶ月毎に更新された介護計画は家族にも丁寧に説明され、同意も得られている。また利用者に変化があれば迅速に計画の見直しを実施しており、常に現状に即した計画となるよう配慮されている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	家族が対応できない場合や緊急時には受診を支援する体制が整備されており、希望があれば家族の宿泊や食事にも対応できる。また管理者は「認知症サポーター養成講座」を地域にて開催しており、ホームの人材を地域に活かす努力を重ねている。		
<b>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</b>					
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	利用者や家族の希望により、ホームの提携医と入居前からのかかりつけ医を選べる体制がある。ホームでは週1回の往診と訪問看護を受けられるよう配慮されており、利用者、家族の信頼を得ている。他の医療機関を希望する場合は受診の支援も実施している。		
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	重度化には充分対応できる体制がある。また看取りに関しては法人の方針が明確である事から、基本指針や同意書等の書類も整備されており、家族のニーズに応える用意がある。しかし職員の多くはターミナルケアの経験がなく、不安を持つ職員もいる。	○	運営者、管理者は模擬演習や体験者に話を聞く等、様々な研修や工夫により、ターミナルケアに対する職員の不安を解消出来るよう配慮し、看取りに備える事が望まれる。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は利用者の尊厳や羞恥心に配慮した静かな声かけを励行しており、プライバシーを守る心構えが出来ている。また重要書類は鍵のかかる事務室に整理され、パソコン、電子媒体の管理にも配慮が見られたが、一部の書類が戸のないカウンター内に置かれていた。	○	カウンター内は通常職員の目が行き届く場所で、外来者からは死角にはなっているが、職員が席を外すことも想定できる。職員の退席時にはカーテン等にて、書類が他者の目に触れない配慮が望まれる。
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	職員は利用者とのコミュニケーションを大切にしており、その日の体調や気分に合わせて、利用者が自分らしく生活できるよう支援している。利用者は食事や入浴等、ホームや職員の都合を強制されることなく、ゆったりと自分のペースで生活している。		

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)
<b>(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</b>					
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	職員は献立や調理、片付け等まで利用者が関わる事が出来るよう配慮し、食事を楽しむ体制を作っている。また、職員は利用者と同じ食事を同じテーブルで摂ることで家族的な雰囲気を作っている。出前や弁当、外食等、社会と関わりながら食事を楽しむ機会も提供している。		
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	入浴日や時間は定めず、希望の時間に自由に入浴できる体制があり、一日に複数回入浴する利用者もいる。入浴を好まない利用者には工夫しながら丁寧に声掛けを行い、週2回以上の入浴を促している。また、家族による入浴介助もあり、入浴を楽しむ支援が整っている。		
<b>(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</b>					
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	毎日の調理や片付け、洗濯、掃除等、本人の能力を生かした役割分担があり、利用者は積極的に取り組んでいる。また、お菓子作りや裁縫、編み物等、本人の特技を活かした楽しみ、気晴らしが出来るよう配慮されており、ホームの提供するレクリエーションも充実している。		
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	近隣には散歩、散策に適した場所があり、利用者の希望に合わせて、散歩や外出の支援が日常的に実施されている。交通の激しい場所や遠方の外出には職員が付き添っており、法人の車輛を利用した遠足や外食の支援も提供されている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	職員は施錠しないケアの重要性を良く理解しており、日中は鍵をかけず、職員の工夫により充分に見守りが実施されている。職員は転倒や事故に配慮しながらも利用者の自主性を尊重し、暖かく見守る姿勢でケアに取り組んでいる。夜間は防犯上施錠しているが、家族の面会等は自由である。		
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回の防災訓練は的確に実施されていた。また防災対策委員会を中心に日常的に災害に備える体制を整備している。災害時には近隣住民の協力を得られる体制が整い、救助を求める「SOS旗」も準備されていた。消火器等の備品や水、食料の備蓄も確認出来た。		

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)
(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	職員は利用者の嗜好を考慮しながら多種類の食材をバランスよく摂取できるよう工夫しており、塩分やカロリーにも利用者毎に十分な配慮をしている。また脱水が懸念される利用者には寒天を利用する等様々な取り組みを実施している。食量、水分量の記録も的確である。		
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	食堂には、見晴らしが良く、明るく大きな窓がある。共有空間は、危険なく整理整頓された中でも生活感のある、暖かな空間である。季節の飾り物や観葉植物が配置され、利用者が自然に憩う安らぎの場となっており、職員は大きな声や音、日差し等に配慮しながら見守っていた。		
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	利用者が自宅で使用していた家具や仏壇等、思い出の品々を持ち込み、その人らしい個性あふれる居室となっている。また希望があれば昼の生活も可能である。職員は利用者の生活歴を把握することで自宅での生活に近い環境となるよう、整備に努めている。		