

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成19年 12月 5日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2274202395
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
所在地 (電話番号)	静岡市清水区草薙1丁目23番16号 054-348-6350
評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
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19年8月11日

## 【情報提供票より】(平成19年7月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年3月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 14 人, 非常勤 2人, 常勤換算 7.4 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)	光熱費 18000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 65000 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		1000 円

### (4) 利用者の概要(平成19年 7月20日現在)

利用者人数	16 名	男性 6 名	女性 10 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名
要介護3	3 名	要介護4	3 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 80.2 歳	最低 51 歳	最高 96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	桜ヶ丘総合病院 くさなぎ内科医院 河村歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から1年半、草薙の住宅地に立つホームである。地域の要望によって造られたことと管理者初めホームの雰囲気がオープンであることから地域との関わりは円滑であり、利用者は自由な外出や顔なじみとの会話など地域の中で当たり前暮らししている。職員は自らが持つ力を利用者のためにどのように活かせるか模索しながら取り組み、運営にも前向きに関わり改善に繋げており、そんな仲間を誇りに思うとの職員の言葉が印象的であった。行動の基となる心の声を探り、出来るだけ利用者の意向に添った生活が実現できるよう支援する職員の姿勢は家族から絶大な信頼を得ている。人生の先輩である利用者、大船のようなゆったりした管理者、明るく勤勉な職員で織り成すホームがこれからどのような模様を作ってゆくか大いに楽しみである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	今回が初めての外部評価調査である。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価票記入に当たっては会議の時間を使い職員全員で取り組み、日々の介護状況や思いを飾らずに記載していただいた。評価結果は家族会議や運営推進会議の場で報告することとしており、改善点がある場合は速やかに対応し利用者の暮らしに反映するよう取り組む姿勢である。
重点項目②	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)
	運営推進会議は2回開催されている。推進会議メンバー以外にも案内を出して関心をもってもらおう取り組んでいる。内容はホームの暮らしや認知症についての理解を深めていただくと共に触れ合うことの大切さなどを話し合っている。また会議の延長で地域住民に対して認知症サポーターキャラバンメイトの講座も開かれている。次回は家族会を兼ねて防災に関して話し合われる予定である。
重点項目③	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)
	管理者は家族とのコミュニケーションを取る為に勤務ローテーションを工夫して、家族と直截話して希望を引き出すよう取り組んでいる。管理者や職員が明るく話しやすいことから利用者や家族の希望するケアが実践できている。近く開催される家族会も家族の思いを引き出す機会と捉え些細な意見も表出していただけよう引き続き取り組みをお願いしたい。
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の活動に参加している。地域の防災訓練では誘導班がホームに来て利用者を避難場所まで送ってくれたり、ホームでの訓練に地域の方が参加するなど地域の中にホームが根付いてきていることが感じられる。外出した利用者を見かけたとの連絡やホームまで送っていただくこともあり、無人販売所の特別対応などグループホームに対する理解の深まりと共に利用者の安全と安心な暮らしが広がっている。

## 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	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	地域の要望により造られたホームであり、開設時に職員で生み出した理念「その日、そのとき、その一瞬を、愛と笑顔と輝きで」を地域に住まう中で実践できるよう取り組んでいる。		
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	理念は、職員が何かあったときに初心に立ち返るところと位置づけている。管理者は参考となる資料や本を用意し、折に触れそれぞれが読み解いて優しい心でケアに向き合えるよう話している。		
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	自治会に加入し会合や清掃活動など管理者が出席して関わりを深めている。地元住民や商店の方も心安く話し合える関係作りが成され、利用者の安全と生活の広がりを支えていただいている。		
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	管理者は自己評価、外部評価の意義を理解し、自己評価票の記入に当たっては会議の時間を使って職員全員で取り組んでおり、評価結果は家族会議や運営推進会議の場で報告し利用者の暮らしに反映するよう取り組む姿勢である。		
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	運営推進会議は2回開催されており、管理者は多くの関係者に出席を呼びかけて、かかりつけ医の関係する理学療法士の参加を得たりしている。ふれあいが大切なことを話題にして認知症に対する理解を深めていただくなど利用者の暮らしの向上に生かしている。		

静岡県グループホームケアクオリティ草薙

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	介護相談員受け入れや社会福祉課への利用者についての相談、また地域包括センターの職員の折々の訪問もあり、円滑な情報交換がされている。		
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	外出や行事の様子を載せたホーム便り「私の家」が発行されて家族に届けられている。キーパーソンとなる家族だけでなく希望する親族にも送る配慮をしている。小遣い帳や領収書は毎月送付し、面会時の面談や電話での相談等個々にあわせた報告がされている。		
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	家族会が結成され今月中に開かれる予定である。ホームの雰囲気オープンで明るく、家族も意見を言いやすい環境づくりがされている。また家族の意見に対しては職員で話し合い速やかに対応している。	○	家族が言い出せないことはないか、些細なことでも意見を引き出すようこれからも配慮されたい。
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	職員も利用者も明るく馴染みやすく、他を受け入れるホームの雰囲気がある。しかし、ホームで育った職員が系列ホームの管理者等として移動することも多く、職員が変ることによる利用者の影響を心配する家族の声もある。	○	今後職員が交代する場合に備えて、利用者への影響を最小限に抑える為の仕組み作りが求められる。交代の際には、家族の不安解消のためにも職員の紹介が実施されるようお願いしたい。
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	管理者は常に自己啓発しており、それらを職員の育成に活かしている。また職員のケアに関する知識・技術の向上を重要視してホーム会議の際に時間を取って勉強会を実施している。外部研修については、案内を掲示し希望者は管理者の本部への推薦により受講できる仕組みで、受講後は報告書を作り他の職員も共有している。		
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	一部系列ホームとの交流はあるが、職員が他のホームと交流し勉強会や相互訪問等サービス向上に資する機会はあまりない。	○	他ホームの特徴を新鮮な目で学んだり、行き詰まったときに変わった視点から相談に乗ってもらったり、職員が他ホームとの交流の機会を持つことで生じる効果をサービスの向上に繋げてゆくことが望まれる。

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)
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	利用希望者には体験入所が出来ることを説明している。家族との外出や外泊も自由で、無理なく馴染んでゆけるよう配慮している。調査当日も、家族が見えて外泊をする新しい利用者がいた。		
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	特技を持つ利用者が多く、料理や献立を考えていたり、昔の話を聞かせていただいたり、地元の利用者には地理を詳しく教えていただいている。また、利用者の一言から人生について深く考えさせられることもあり若い職員は年齢の重みを感じ取っている。		
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	職員は家族から聞き出した情報や、日々の生活の中から拾い上げた本人の希望や気付きを共有し、支援に生かしている。		
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	介護計画は本人・家族・ケアマネージャー・職員等で話し合いを行い、それぞれの希望や気付きを取り入れ作成している。作成した計画は家族に説明し同意を得ている。		
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	計画は基本的に3ヵ月毎に話し合いを行い見直している。入居者の状態に変化のあった際には随時の見直しも行っている。		

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	入居前の体験入所や、家族の急な宿泊・ホームドクターへの受診付き添い等状況に応じた柔軟な支援を行っている。		
<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	契約時に本人・家族の希望によりそれぞれホームドクターを決めて頂いている。受診の際には職員が付き添い、医師に入居者の体調や気付きを詳細に伝える事で異常の早期発見に繋がっている。受診時に医師から問い合わせのあった事項に関して、即フォームを作成し記録に残し、次回受診時の報告へと生かしている。		
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	契約時に本人・家族と話し合いを行い、方針を検討している。医師との連携も日頃から蜜に行っており、入居者の急な体調変化時にも即対応可能な体制がある。		
<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	職員同士で日頃から守秘義務やプライバシー保護に関して話し合っており、意識を持ち支援にあたっている。個人情報の記録は事務所内で管理している。		
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	職員は入居者の声に耳を傾け、出来る限り希望に沿って支援を行っている。帰宅願望のある入居者が外に出る際にも、職員は止めるのではなく、本人が納得するまで付き添う様に対応している。		

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	日々の献立はその日ある食材や入居者からの提案等を取り入れその都度決定している。食事の際には入居者と職員が共に食卓を囲み、和やかな雰囲気を楽しんでいた。視察したユニットでは準備や片付けの場面で入居者の参加が見られなかった。	○	職員からの声かけや働きかけを工夫する事で、少しずつ入居者の参加を促し活躍の場へと繋げて頂きたい。
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	時間や回数等入居者の希望に合わせて入浴していただけ職員が支援にあっている。介助が必要な入居者には職員が1:1で介助を行い、自分で入浴出来る入居者は職員見守りのもと、好きな時に自分で入浴を楽しんでいる。		
<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	職員は入居者それぞれの生活歴や性格・得意分野等を把握しており、場面に応じて活かせる様支援している。煙草やお酒が好きな方もおり、希望に合わせて随時提供している。ホーム便りの題字の揮毫は最年長の利用者のものであり、訪問者との将棋の挑戦や、詩吟・コーラスの披露など楽しみごとを一人ひとりに支援している。		
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	日常的な近所への散歩や買い物の他にも、少し足を伸ばしての小旅行等、外出の機会は多くあり入居者の気晴らしや楽しみの機会となっている。先日は公共交通機関を利用して熱海へ富士山を見に出掛けてきたそうである。		
<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	ホームでは鍵をかけない方針を貫いている。その為、近隣の方が気軽にホームに立ち寄る事も多く、入居者も自由に外へ出て近くの無人販売へ買い物に出掛けたりしている。		
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	年に2回消防署の協力を得て消防訓練を行っている。地域の防災訓練の際には誘導班がホームへ誘導に来てくれておりざとという時の協力体制もできている。ホームでも日頃から防火自主点検表を用い、ホーム内を点検する等防災に対する職員の意識も高い。水と食糧の備蓄もある。		

静岡県グループホームケアクオリティ草薙

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	食事量や水分摂取量の変化は入居者の体調変化のサインと捉え、毎日の摂取量を数値で詳細に記録し把握している。		
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	ホーム内には日光が差し込み明るく清潔感のある空間となっていた。壁には入居者の書道作品や、折り紙で作った花飾り、絵画が飾ってあり見る者の目を楽しませている。菜園のそばにはガーデンセットが置かれて菜園の手入れの際に一休みできるよう配慮されている。		
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	入居者各々が、使い慣れた筆筒・ソファ・テーブル、書の扁額等多くの物を持ち込み、それぞれ雰囲気異なる居室となっていた。		