

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 7月 10日

【評価実施概要】

事業所番号	2274202023
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 こもれび
所在地 (電話番号)	静岡県静岡市葵区大岩4-34-17 054-247-2916
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20年6月28日

【情報提供票より】(平成20年6月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 10月 14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 6人, 非常勤 8人, 常勤換算	2.81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)	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	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(平成20年6月10日現在)

利用者人数	18名	男性	8名	女性	10名
要介護1	2名	要介護2	5名		
要介護3	7名	要介護4	4名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 81.89歳	最低	71歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	静岡厚生病院、勝又内科、つかもと歯科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道1号線バイパス、麻機街道至近の住宅街に位置しつつ、背後には自然豊かな山や畑を臨む環境の良いホームである。立地条件の良いことから家族の面会も多く、外出や外食も頻繁に行なわれている。また、地区自主防災の訓練に駐車場を提供する等、地域との連携にも努力している。ホーム長や開設時からの職員の思いは熱く、家族的で笑顔の絶えない明るいホームとなっている。一時期職員の退職が相次ぎ、利用者や家族への影響が見られた、との事であるが、現在は勤務体制も整い、和やかで落ち着いた生活を取り戻している。利用者、職員共に笑顔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	<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>前回評価は全職員間にて良く検討され、改善に向けた努力が見られた。現在、現場と法人本部で検討中の事項もあるが、評価を前向きに受け止めサービス向上に努めている。特に運営推進会議は開催が実現し、定期的開催に向けて誠意努力中である。</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>今回の自己評価は職員全員が取り組み実施した。管理者、職員共に評価の意義を良く理解し、積極的にサービスに生かす姿勢が窺えた。</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、運営推進会議を開催し好評を得た。会議には市の社会福祉課、地域包括支援センター等の行政職員や町内会長、民生委員が出席し、ホームからはホーム長、ケアマネジャー等の幹部職員および利用者の家族が参加している。行政からは地域の行事や防災訓練等が示され、ホームや家族からは現状報告が行なわれ活発な意見交換の場となった。今後も運営推進会議をホームの運営に欠かすことの出来ない重要事項と位置付け、定期的な開催に向けた努力が望まれている。</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>家族の訪問が多い事から、日常のコミュニケーションの中から自然に意見を聞く機会を大切にしている。家族の意見は毎日のカンファレンスで迅速に伝達され、業務に生かす体制が整っている。また、法人本部でも苦情や意見を受け付ける機能を持っている。</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>自治会に加入し昨年は組長を担当した。また防災訓練に敷地を提供する等、地域との連携に努めている。祭りや行事にも積極的に参加しており、警察の巡回や地域住民が気軽に立ち寄るなど地域住民の理解と認知が進んでいるホームである。</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	開設時からの職員が作り上げた理念を大切にしている。またグループホーム協会の倫理要項を掲示する等地域密着型サービスの理念をよく理解しているが、契約書等の各書式の改訂には至っていない。	○	パンフレットや運営規定、契約書等改訂の機会には、是非地域密着型サービスの理念を盛り込んで頂きたい。
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	採用時オリエンテーションや施設内研修、日々のカンファレンス等、理念の共有に精力的に取り組む、実践に向けた努力を実施している。また職員も良く理解している。		
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	自治会に加入し昨年は組長を担当した。また防災訓練に敷地を提供する等、地域との連携に努めている。祭りや行事にも積極的に参加しており、警察の巡回や地域住民が気軽に立ち寄るなど地域住民の理解と認知が進んでいるホームである。		
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	今回の自己評価は職員全員が取り組み実施した。管理者、職員共に評価の意義を良く理解し、積極的にサービスに生かす姿勢が窺えた。		
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、運営推進会議を開催し好評を得ており、会議の内容をサービスの向上に生かす姿勢を持っている。しかし、定期的な会議の開催には至っていない。	○	運営推進会議の開催はホームの運営に欠かすことの出来ない重要事項と位置付け、定期的な開催に向けた努力が望まれる。

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)
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	管理者は市の高齢介護課や地域包括支援センターとの積極的な関係作りに努力している。また、民生委員をはじめ地域住民の代表、防災委員とも太いパイプを持ち、行政との親密な連携を保っている。		
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	月に一度「こもれび新聞」を発行し、管理者の親書と共に家族に送付している。体調不良や受診の前後等、緊急時の連絡体制も確保され、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	家族の訪問が多い事から、日常のコミュニケーションの中から自然に意見を聞く機会を大切にしている。家族の意見は毎日のカンファレンスで迅速に伝達され、業務に生かす体制が整っている。また、法人本部でも苦情や意見を受け付ける機能を持っている。		
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	前年度は職員の退職が相次ぎ、利用者や家族に若干の混乱があったとの事であるが、現在は管理者、職員が一体となって職員配置や勤務体制の改善に取り組み、落ち着いた和やかな雰囲気を取り戻している。		
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	採用時オリエンテーションや法人本部の研修、施設内研修が充実している。また、外部研修にも職員を積極的に派遣しており、研修参加者はホームでの報告研修を実施している。		
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	地域包括支援センターの声かけで同業者の顔合わせ会が実施され、管理者レベルでの交流は進んでいるが、ホームとしての継続的なネットワークには至っていない。	○	同業者との積極的な交流の中からサービスの質の向上につながる学びの場が欲しい。今後は地域の同業者ネットワークを構築するための核として活躍することが期待される。

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)
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	利用希望者には見学の機会を作り、体験入所や宿泊体験にも対応している。また、食事だけの利用や家族の宿泊にも対応しており、馴染みながらのサービス利用に向けたシステムが充実している。		
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	職員は利用者から料理や畑仕事、また「年寄りの智慧」を多く学び、日々のサービスに生かしている。家族のように互いに励ましあい、笑いあう姿が見られた。		
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	職員はどの利用者にも平等に声をかけ、自分自身も楽しみながらコミュニケーションを図る事で思いや意向を上手に引き出している。そうした新たな発見を毎日のカンファレンスで職員同士共有し日々の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	本人・家族から聞き取った情報や希望を基に話し合いを行い、個別に具体的な介護計画を作成している。作成した計画を毎日記録するケース記録と共にファイルしておく事で職員がいつでも内容を確認し、変化や気付きをすぐに計画に反映出来るシステムとなっている。		
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	基本的には毎月のカンファレンスでの評価と、3ヶ月に1度の更新を行っている。その他にも家族から要望があった時や利用者の心身機能に変化がみられた時等にも、随時カンファレンスを行い、計画に反映している。		

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	遠方の家族に代わっての職員による受診の付き添いや親族の宿泊、食事の提供にも対応している。また外出支援には法人内の車両を借りるシステムがある等、法人の多様性を生かし、きめ細かなサービスを提供している。しかし往診可能な医師が現在確保されていないため、医療面にやや不安がある。	○	往診可能な医師の確保に向けては現在模索中との事である。利用者本人・家族・そして働く職員にとっての安心に繋げる為にも早急な体制作りが望まれる。
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し、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	かかりつけ医もしくは協力医療機関のどちらかで受診するかは、入居時本人・家族の意向を基に話し合い決定している。受診は基本的に家族に協力を依頼するが、急な体調変化時等家族の対応が困難な際には職員が同行し、受診後家族に報告を行う様にしている。		
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	看取りに関しての指針や同意書は現在作成中の段階であるが、要望があれば家族の協力の下、医師と密に連絡を取り合いながらホームとしてできる限りの対応をしていく方針である。		
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	個人のケース記録やその他の資料等は事務所内のロッカーで施錠を行い管理している。その他、申し送り中も利用者をイニシャルで呼ぶ等プライバシーの確保を常に意識している。職員から利用者への声かけはとても温かみのあるものであった。		
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し、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	利用者の要望を叶えるために、利用者に合わせて職員の勤務を組んだり、急な外出の申し出にもなるべく付き添う等前向きで柔軟な対応を行っている。		

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)
(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	利用者と職員が同じ物を食べ、共に囲む食卓は会話も弾み賑やかであった。共に料理を楽しみ、食事の準備や片付けに利用者が積極的に参加する場面も見られた。		
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	平均週3回の入浴を行っているが、利用者の希望に合わせて時間や回数等柔軟に対応している。拒否の強い利用者には近所の温泉に連れ出す等、気持ち良く入浴する為の方法を職員が検討し試みている。		
(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	裁縫・畑の草むしり・洗濯等利用者それぞれの生活歴や特技を生かした活躍の場が多く用意されている。藍染が得意な利用者の作った作品は廊下に飾られたり、食卓のランチョンマットとしても使用されていた。		
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	日常的な近所への散歩や買い物以外にも、利用者の希望で外食をしたり、車で花見へ出掛けたりと外出の機会は多く用意されている。		
(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	利用者の尊厳ある日常を支えるという信念に基づき、基本的には施錠を行っていない。外出を希望する利用者にも職員は止めるのではなく、同行する事で利用者の精神的な安定に繋げている。夜間は防犯上の理由から施錠を行っているが、入居時家族に説明をし、同意を得ている。		
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	ホーム単独での防災訓練や、町内会で行われる消火訓練への参加を通して災害に備えており、非常時の水・食料の備蓄も実施している。今年9月には、ホームに消防署や近隣住民を招き、合同で訓練を行う予定である。地域とホームとの協力体制を作る良い機会になればと期待している。		

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)
(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	栄養指導については法人本部の栄養士からアドバイスを受けており今後も継続した指導を要請している。食事の摂取量については全員の記録が主食、副食に分けて記載されているが、水分摂取量は特定の利用者のみが記録されている。	○	水分摂取量は食事と共に高齢者の体調を見極める為の大切な情報源となる。利用者の更なる健康管理の為にも確実に記録に残す取り組みに期待したい。
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	食堂や廊下は広々としており、間接照明を取り入れた落ち着いた雰囲気の空間であった。壁には日々の生活場面での写真や利用者と職員で折ったアジサイの折り紙等が飾ってあり見る者を楽しませてくれる。ホーム内の空気も適度に換気されよどみもなく心地良い。		
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	室内には利用者が入居時に持ち込んだベッドや箆笥等が置かれ、それぞれ特色のある部屋となっていた。亡くなった夫の遺影を持ち込み、毎日自分でお供えの水を換えている利用者の姿も見られた。清掃も良く行き届いており、どの居室も清潔感があつた。		