

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 3月 11日

【評価実施概要】

事業所番号	2274202346
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 樹寿(じゅじゅ)
所在地 (電話番号)	静岡市葵区瀬名3-38-8 (054-265-2217)

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
所在地	静岡市清水区迎山町 4番1号
訪問調査日	平成20年11月10日

【情報提供票より】(平成20年10月24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 11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	8.4 人

(2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	平屋木造 造り 1階建ての1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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
または1日当たり		1,000円		

(4)利用者の概要(平成20年10月24日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	7 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 80.8 歳	最低 61 歳	最高	94 歳	

(5)協力医療機関

協力医療機関名	えいもと内科 勝又医院 はらき歯科 県立総合病院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

木造平屋建て2ユニットのホームである。建物内外にふんだんに使われている無垢材の香りや木目が暖かさを醸し出している。管理者の交代から3ヶ月、前任者の築いたものを基に、新たな試みとして職員には働きやすい環境づくりのための改善要望書や各委員会の設置を、利用者に対しては「仲良く 優しく 楽しく」の気持ちで常に利用者の側に立った介護に取り組んでいる。訪問当日は三名の利用者の誕生祝いとしてそれぞれが希望する買い物や食事に行く日であり、休日の職員が参加してのマンツーマンの外出であった。退職した職員が子供を伴って遊びに来ることもあり、職員がホームを、そしてお年寄りを心から大切に思う気持ちが見て取れた。前回訪問から再びお会いできた利用者、職員が沢山いたことも嬉しいことであった。

【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>管理者の交代により、今回外部評価を機会に新たなホームのカラー作りに取り組んでいる。その状況の中で研修に関して既に3回ミーティングを利用しての勉強会を行っている。介護計画については、介護支援専門員が計画の作成や支援との関連について職員に理解してもらい、多くの視点から見た介護計画が職員にも作成できるようになっている。</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>自己評価は職員に前回の調査報告書を読んでもらい現在までの変化を管理者が聞き取っている。前任者の築いたものを礎として更に外部評価をホーム運営の改善に活かすべく、真面目に謙虚に取り組んでいる。職員ヒアリングでも温かい思いのこもった話を聞くことが出来、利用者のために熱意を持って取り組む姿勢が確認できた。</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>運営推進会議は前年度2回開催されている。管理者の業務引継の繁忙の中で今年度はまだ実施されていないが、運営推進会議の意義を理解しており、実施に漕ぎつけるよう鋭意計画中であり定期的な開催が待たれる。協力医や地域住民、ボランティア等もメンバーに入って頂き柔軟な意見の交換で利用者へのサービス向上に活かすことを期待したい。</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>家族からの意見だけでなく、内部からの意見等様々な意見や改善策に迅速に対応している。家族によっては報告を要求することに遠慮がちである場合もあり、折にふれ利用者や家族の意見が改善の一步になることを伝えていただきたい。</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>地域資源の活用が良く図られており、老人センターの展示の見学や図書館の本の貸し出し、踊りや音楽のボランティアの協力も得ている。小学校の運動会の案内を頂いて見学に行ったり、保護者から申し込みがあった中学生の体験学習も受け入れて若い世代との交流も楽しんでいる。外部との関わりを大切にして協力医の受診の際や散歩の折に挨拶を心掛けており、結果、近隣の方から不要布を届けていただくこともある。</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	ホームの理念は地域密着型サービスに相応しい「樹木の香りに癒されその人らしく心豊かに暮らせる安らぎのある家 地域の人々の優しい手に包まれ共にゆったり歩んで行ける和みのある家」を掲げている。		
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	管理者は職員入職の際に、理念について説明している。ホームは利用者の「家」であり、安心して住むことが出来るよう各利用者担当職員に指導し、職員はその実現に向け努めている。		
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	地域資源の活用がされており、老人センターの展示見学や図書館の本の貸し出し、踊りや音楽のボランティアの協力も得ている。小学校の運動会の案内をいただき見学に行ったり、中学生の体験学習も受け入れ若い世代との交流も楽しんでいる。外部との関わりを大切に協力医受診の際や散歩の折に挨拶を心掛けている。		
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	管理者は着任して日が浅く、グループホームとしての外部評価は初めての経験であるため、前任者の築いたものを礎として更に評価をホーム運営の改善に活かすべく、真面目に謙虚に取り組んでいる。職員においてもありのままの温かい話を聞くことが出来、利用者のために熱意を持って取り組む姿勢が確認できた。		
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	運営推進会議は前年度2回開催されている。管理者の業務引継の繁忙の中で今年度はまだ実施されていないが、運営推進会議の意義を理解しており、実施に漕ぎつけるよう鋭意計画中である。	○	運営推進会議の効果は様々な形で表れていることを見聞きするにつけ定期的な開催が待たれる。協力医や地域住民、ボランティア等もメンバーに入って頂き柔軟な意見の交換で利用者へのサービス向上に活かすことが望まれる。

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)
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	利用者の生活について市の担当課の窓口と連携している。		
4. 理念を实践するための体制					
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合わせた報告をしている	毎月の様子を写真でお知らせする「樹寿新聞」には利用者個々に担当者がコメントを書き入れて、出納帳のコピーと共に家族の元に送っている。健康面の連絡は電話で行っている。家族の希望により介護経過記録のコピーを毎月送付して訪問できない家族にも利用者の様子を細かく伝えている。	○	家族によっては報告を要求することに遠慮がちな場合があるので、折にふれどんな意見でも出していただくよう周知して頂きたい。
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	家族からの意見だけでなく、内部からの意見等様々な意見や改善策に迅速に対応している。		
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	離職を最小限に抑える為に業務改善要望書を作成し職員の意見をホーム運営や労働環境改善に繋げる試みが始まっている。各種委員会を設置し、職員の力を開発し利用者の暮らしに反映させ自信に繋がるよう取り組んでいる。新職員にはグループホームの意義を理解して、先ず利用者とは仲良くなることを指導している。		
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	法人の社内研修は1年に1回全員が受講している。訪問看護が始まったことから看護師に教えてもらったことをユニットのノートに記録して全員が共有しており、訪問当日は口腔ケア用品の取扱い業者に依頼して研修が実施された。また、ミーティングを利用した勉強会も管理者が講師となって定期的に行なわれている。		
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	管理者や一部職員は他事業所との交流を持っているが、職員が相互訪問等を体験する機会は殆どない。	○	当ホームが介護職として初めての職場である職員も多いため、自らの仕事の確認の為に他事業所の見学は有益である。人手不足の折だが系列のホームとの交換研修等交流の機会を持ち、双方の活性化に繋げるよう望まれる。

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、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	利用開始時の聞き取りによりできるだけ本人を理解するよう努めている。新しい利用者が人やホームに馴染めず居室に籠もりがちにならないようこまめな声掛けを心掛け、重点的に接して孤立感を感じないよう配慮している。		
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	職員へ利用者と一緒に暮らしている感想を尋ねると「癒されている」との答えが複数返ってきた。利用者からお褒めの言葉を頂いた時には介護の仕事に就いてよかったと思ったり、認知症という病気を受け入れながら自分が成長できていると感じる等の声がかかれた。利用者や職員が互いに感謝を持って支え合っている。		
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	本人や家族から聞き取った情報や生活歴から意向の把握に努めている。出来ないからと決め付けることなくレクリエーション等勧めたり取り組んでもらうことにより昔得意だった畑や花作り、草刈などにも関心を持つようになっていく。		
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	家族には計画作成に当たり要望を伺っている。計画作成担当者が全職員から利用者の問題点や気付きの情報を収集して、それを居室担当者がまとめ、家族の意見を加味したうえで優先順位をつけている。居室担当者が介護計画を理解したことによって全職員が計画作成が出来るようになり計画に基づいた支援をしている。		
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	毎月カンファレンスを行っている。問題がある場合は居室担当者から申し出てもらい家族も交えて計画を変更している。通常は3ヶ月に一度モニタリングをしておき変化に応じて介護計画を見直している。		

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	専門医等への受診で、ホーム周辺の場合には通院介助している。また、家族の宿泊や食事也希望により可能である。利用者の外出も、関わる人と連携して柔軟に対応している。		
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	隣接地に協力医があり、大半の利用者が主治医として2週間に一度受診している。従来からのかかりつけ医の受診は基本的に家族が対応しており、それぞれ納得のいく医療を受けている。利用者の基本情報を病状データファイルとして週一回の訪問看護に活用している。		
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	看取りへの対応は法人においてもバックアップしており、看取りの指針や同意書も用意されている。ホームでの終末を望む家族は多いが、医療が必要となった場合には入院して頂いている。また終末が近くなった場合には、家族や医師の意向を踏まえ全職員で方針を共有している。		
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	排せつへの対応は職員がさりげなく、手際よく支援していることが見て取れた。失禁の始末を終えた利用者から「さっぱりした」と言葉が出る対応である。お年寄りを好きだと言う気持ちが自然に敬う形に表れている。		
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	一方的な介護ではなく、「共に生活する場所」を提供できるように努めている。ホームでの一日の流れはおおよそ有るが、天候や利用者の状態により外出やレクリエーションを組んでいる。食事の時間も様々である。利用者の語る昔の話の中に職員も入り込み受け入れて会話をしている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	職員の介助を受けながら、また自立で食事ができる利用者はそれぞれグループでテーブルに着き会話をしたり、利用者同士お世話し合いながらの楽しい光景の中、おいしいね～、おいしいね、という言葉が多く交わされていた。食後はできる利用者が職員と共に食器を片付けたり食器拭きをしていた。		
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	入浴は一日おきで、一回ずつ浴槽の湯を変えて職員と1対1の個浴でゆっくり入っている。時には入浴剤を入れて温泉気分を味わっている。		
(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	女性利用者には家事が得意な方が多く、茶碗を洗ったり洗濯物を取り込んだりたたんだり出来ることに取り組んでいる。また習字や絵を描いたり、読書や読経、信心したりとその人の生活歴を活かした張り合いのある楽しみごとを支援している。お酒を楽しみにしている利用者もいる。		
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	日常的に庭へ出て外気を吸っている。コンビニエンスストアまでの買物や図書館での本の貸出し利用、周辺の散歩など利用者の状況に応じて外出している。外出推進委員会も設置され月に一度はドライブなど外出を推進している。誕生会には休みの職員も協力して買物や食事など利用者の行きたいところへ行っている。		
(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	事務室から玄関の様子が見渡せる為、ユニット入り口も玄関も鍵を掛けていない。玄関にはチャイムをつけて注意を促している。居間の掃出しからも利用者は庭へ降りて日向ぼっこや植栽を眺めたりしている。		
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	防災訓練は年2回、消防署の協力を得て行われており、水や食糧、介護用品等非常用の備蓄もある。しかし夜勤時の災害対応に職員はやはり不安を持っている。地域住民の協力を得る取り組みは今後の課題である。	○	平屋建てで万が一の場合にも比較的安全が保てる環境ではあるが、職員や利用者がパニックに陥らないよう、運営推進会議を活用して地域の方に防災訓練に参加・協力を働きかけ、車椅子での避難や夜間の避難訓練等対応が望まれる。

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)
(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	新たに作られた栄養管理委員会により、月に一回カロリー計算が実施され、普段の食事においても偏りのない食事が提供されるよう取り組んでいる。刻み食やおかゆ等利用者の状態に応じており、現在ミキサー食を摂っている方が1名いる。摂食量を記録し、水分は十分摂取できるよう牛乳・ジュース・お茶が常備されている。		
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	天然木材をふんだんに使ったホーム内はそれだけでも温かい。洗面台脇には花が飾られてあり、壁には行事の写真や書や絵の作品が展示してあった。また避難用の防災頭巾もかかっている。換気の為に窓が開けられて、洗面台やトイレはきれいに磨かれている。		
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	各居室は愛用の小物箆箆・鏡や電気スタンド・お祝いカード・家族の写真・花、また遺影をいくつも並べたり、信奉する宗教の祭壇など利用者にとって大切なものを身近に置いて、その人らしく心地良く過ごせるよう配慮されている。居室に付属する洗面台も清潔であった。		