

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年 2月 8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2 2 7 4 2 0 2 4 0 3
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 ケアクオリティ桜の詩(うた)
所在地 (電話番号)	静岡市清水区船越町13 (054-353-6065)
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22日

## 【情報提供票より】(平成20年11月5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	18 人	常勤	7人, 非常勤 11人, 常勤換算 17.2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)	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	200 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 1,000 円		

### (4) 利用者の概要(平成20年11月5日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.0 歳	最低	64 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	桜ヶ丘総合病院 ・ 田村内科医院
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

桜で有名な船越堤公園に隣接し、ホーム名「桜の詩(うた)」に相応しい環境にあり、自然に囲まれて四季が身近に感じることができる。開所して3年目を迎え、法人の指導・連携、ホーム長と職員・利用者・家族との信頼関係により、理念にある通り「・・・笑顔の絶えない明るい毎日の支援・・・」が行われている。レクリエーションや外出も多く、地域との交流も深まり、利用者の表情が生き生きとしているように感じられる。運営推進会議を定期的・着実に開催することにより、更に素晴らしいホームに発展することが期待される。

## 【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>昨年の指摘事項について、特に家族への報告・同業者との交流・介護計画の見直し・終末期対応について改善が図られていた。</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>前回と同様、今回の自己評価に当たっても全員で2頁位ずつ分担して取り組み、更に改善に活かそうとしている。管理者及び職員は評価の意義を充分に理解している。</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>運営推進会議には、自治会長・民生委員・包括支援センター・家族代表の他に提携医の居宅介護支援事業所が参加しており、今までに例を見ない。会議ではサービスの実施状況を報告し、そこで出された意見を反映し生かしている。しかし、開催頻度が3~4カ月に一回になっていた。</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>毎月発行されている「桜の詩通信」に、ホームの活動状況と共に、新たに利用者毎に定められた担当者より「個人別近況報告」が記され、家族からも大変喜ばれている。また、面会時や状態変化時の連絡・報告も行われ、家族との信頼関係が築かれている。重要事項説明書にホームや公的苦情受付窓口が明示され、投書箱の設置も行なっている。また、面会時や家族会で直接家族と話す機会を作り、ホーム運営に反映させている。</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、側溝掃除・ビン・カン回収作業当番や夏祭りなど積極的に参加している。ホームの行事には地域にも案内を出し、地域との交流が図れるよう工夫している。</p>

## 2. 評価結果報告書

(  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	ホーム独自の理念「私達は御利用者様に笑顔の絶えない明るい毎日を支援し続けます。」を掲げ、利用者が地域の一員になれるよう取り組んでいる。	○	実質地域密着型の運営になっているが、運営規程・契約書・重要事項説明書に「・・地域住民との交流の下に・・・」を明確に謳うことを検討されたい。
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	玄関ホールに理念が大きく張り出され、会議でも確認し合い、職員が何時も意識できるように配慮し、一日一回はみんなで笑い合えるよう介護に取り組んでいる。		
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、側溝掃除・ビン・カンの回収作業当番や夏祭りなど積極的に参加している。ホームの行事には地域にも案内を出し、地域との交流が図れるよう工夫している。		
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	管理者及び職員は評価の意義を十分に理解しており、昨年の指摘事項は殆ど改善されていた。今回の自己評価に当たっては、全員で2頁位ずつ分担して取り組み、更に改善に活かそうとしている。		
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	運営推進会議には、自治会長・民生委員・包括支援センター・提携医の居宅介護支援事業所・家族代表等が参加し、サービスの実施状況を報告し、そこで出された意見をサービスに生かしている。しかし、開催頻度が3~4ヶ月に一回になっていた。	○	運営推進会議は2ヶ月に1回開催することが望まれる。

静岡県 グループホーム ケアクオリティ 桜の詩

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	市の福祉課とは利用者についての連絡や相談をしたり、地域包括センターからの協力もあり、講演会・ケアマネージャー研究会への参加、清水ホットネットの活用等を行っている。		
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合わせた報告をしている	毎月「桜の詩通信」を発行している。その中でホームの活動状況と共に、新たに利用者毎に定められた担当者より「個人別近況報告」が記され、家族からも大変喜ばれている。また、面会時や状態変化時の連絡・報告も行われ、家族との信頼関係が築かれている。		
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	重要事項説明書にホームや公的苦情受付窓口が明示され、投書箱の設置も行なっている。また、面会時や家族会で直接家族と話す機会を作り、ホーム運営に反映させている。		
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	管理者は利用者が馴染みの職員による支援を受けられるよう、随時職員との関わりを持ち、要望や不満を受け止め、離職・異動を防ぐように最大限の努力を払っている。この1年の退職者は1名のみであり、その職員も家族の介護を終えて復職した。		
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	管理者は日常的に職員への指導・助言を行ない、任せるべきことは任せ、温かく見守っている。法人全体の研修体制も整っており、研修すべき項目の一覧表もある。最近マンガで理解できる冊子が渡され、所感を求められている。		
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	地域の施設との調整会議で相互に訪問する機会を持ち、お互いに協力出来る事を話し合い、運営推進会議にも出席をお願いしてサービスの向上に役立っている。提携医の通所リハビリテーションとの連携や居宅介護支援事業所の運営推進会議への参加している。		

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>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、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	入居前に家族・利用者本人と話し合い、生活歴などを把握してどのようにすれば違和感なく馴染んで頂けるか納得できるまで話し合いを持っている。また希望があれば、お試し入居も実施している。		
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	職員の口から出た言葉で、「私達はお手伝いさんではなく、利用者さんの家族と同じように心に入っていけるような関係になりたい」が物語る通り、第二の家族関係を築こうとしている姿が見て取れた。		
<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	職員は利用者が日々楽しく暮らすためにどうすればいいのかを考え、利用者の生活歴、日々の何気ない行動から見つけ出そうと努力している。		
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	職員を利用者の部屋担当・利用者本人の担当とそれぞれ設け、四つの目で利用者の情報を把握することに努めている。その集められた情報は毎月のケアカンファレンスに生かされ、利用者本位の介護計画を作成している。		
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	3ヵ月に1回見直しが行われている。利用者の状況変化時は期間内であってもその都度介護計画の見直しを行い、家族等に説明がなされている。		

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	ある利用者の家族は朝食介護をほぼ毎日支援している。職員はその家族が支援できない場合も利用者が不安とならないようさりげなく支援している。また、急な外出や受診支援なども臨機応変に対応している。		
<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	事業所の提携のかかりつけ医は勿論、利用者の以前からのかかりつけ医に受診することも可能である。事業所提携のかかりつけ医は、月1回の往診も行っている。		
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	重症化・看取りに関する文章化された指針・マニュアルを持っている。看取りに関し、家族等にも説明がなされている。		
<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	利用者の記録等は事務室に厳重に管理されており、利用者の個人情報は守られている。利用者の呼称にも職員は、誇りやプライバシーを傷つけないよう気をつけている姿が見て取れた。		
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、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	利用者の個々のペースに合わせて柔軟に対応し、理念にあるように1日1回は自然に笑えるように支援している。		

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	日々の食事準備は職員が中心となっているが、可能な限りの利用者の手助けも見受けられる。また、屋台のラーメンをホームに呼び、皆でラーメンをすすった写真が残されていたが、利用者・職員の美味しそうな笑顔が素敵であった。		
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	原則、入浴は週2回となっているが、利用者に希望に合わせて決められた曜日・時間以外にも対応している。入浴を欲しない利用者にも、足浴などで対応している。		
<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	日々の生活において出来る事は、出来るだけやって頂いている。季節の便りや礼状なども可能な限り、利用者本人に自筆で書いて頂く事を支援している。		
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	利用者が施設内でのみ過ごすことのないよう、日常的に公園の散歩や近隣の百円ショップ、スーパー等の買い物支援も可能な限り行っている。		
<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	鍵を掛ける事の弊害をしっかりと理解しており、通常は鍵の施錠は行っていない。徘徊等の行動に対しては見守りを基本として対応している。		
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2回の防災訓練を消防署の協力の下に行なっている。緊急時の備蓄もされているが、地域住民との具体的な協力関係作りはこれからである。	○	防災は消防署の協力は無論であるが、地域住民の協力が必要不可欠である。今後、さらに地域に溶け込んだ施設運営が行われる事を期待し、地域一体となった防災活動に期待する。

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	管理栄養士の指導の下に、栄養バランス・量・咀嚼能力に合わせた形状での提供が行われている。毎日食事・水分摂取量をチェック表に記録し、その記録は連携往診医師とも情報共有が行われている。		
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	利用者共有の場は清潔かつ整頓されており、爽やかである。調査日、利用者の家族から頂いた百合が玄関を飾っていたことが季節感を感じさせ、益々爽やかな印象を残していた。		
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	利用者の居室には仏壇や家族の写真等、思い思いの品が持ち込まれていた。部屋では孫に頼まれた編物に励む姿や、隣の図書館で借りた本を読み耽る姿が見られ、夫々の利用者の生活を垣間見るようであった。		