

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2274201884
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ハーベスト
所在地 (電話番号)	静岡市清水区渋川2丁目14番20号 (054-345-0507)

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20年12月20日

## 【情報提供票より】(平成20年11月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年9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	16 人, 非常勤 人, 常勤換算 16 人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨準耐熱構造	
	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( 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 円		

### (4) 利用者の概要(平成11月10日現在)

利用者人数	18 名	男性	8 名	女性	10 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 80.2 歳	最低	61 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	桜ヶ丘病院 草ヶ谷内科 大石歯科 しづかわ内科 滝戸医院
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム開設から3年経過し、3回目の外部評価受審である。開設時の困難を乗り越えてようやく責任者としての自覚と自信が出来つつあるとの管理者の言葉には、ホーム運営の落ち着きが窺えた。職員には介護のプロとして毎日見ている人でなければ出来ない「変化を捉えよ」の姿勢を指導しており、日々の観察と記録から利用者のパターンを理解し、利用者の変化を早期に見極めて予防の段階で解決した例をいくつも作り上げている。家族アンケートには職員が明るく、てきぱきと業務をこなす姿や、細やかな連絡あるいはよく相談に乗ってくれる等々感謝する言葉が多く見られた。理念にある笑いのある温かいホーム作りに今後も期待したい。

## 【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>前回評価後に介護計画についてモニタリング・カンファレンス・見直しの道筋をつけて定期的な見直しが出来よう改善がされている。また、法人と協働のもと、運営規定や重要事項説明書へ地域密着型サービスとしての方針を明記している。運営推進会議の定期的な開催は今後の課題として取り組みを期待したい。</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>管理者は自己評価は全員での取り組みが大切であると考えユニットごとに個別に割り振りを行っている。項目の解釈が難しいこともあり、職員に十分理解されていない部分もあるが、良いと思っていることが自己評価をすることによって反省の材料になりうることなどに気付くなど評価を活用へ繋げる意見が聞かれた。</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>自治会長・民生委員・自主防災会長・老人会会長・包括支援センター・家族代表等をメンバーに3回開催されている。前回は地区防災の方の参加協力のもと防災訓練が実施された。訓練は重ねたほうが良いこと、災害時には地区としては全体を考えるのでまず自助で等、具体的な話し合いがされている。次回は外部評価について、感染症対策、ホーム内の事故等をテーマに話し合いが予定されている。</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>家族の意見を引き出すために意見箱を設置したり家族会を開催している。家族会では、他の家族の話しが聞けてよかった、家にいた頃より利用者の状態が良くなっている、職員に名札を付けて欲しいなど意見があった。名札についてはホームの方針を理解して頂き、それに変わるものを考えていることを説明している。</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>自治会に加入している。広報を届けてもらったり、地区の防災訓練に参加しており、その時々にはホームの存在を心に留めていただくようアピールしている。ホーム向かいのみかん畑では毎年みかん狩りをさせてもらい、不作だった今年は枝付のみかんを届けていただいた。近所の方が遊びに来て利用者とお話してゆくこともあり、ホームの防災訓練には地域の役員が参加協力してくれるなど円滑な交流が出来ている。</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)
<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	ホーム開設時に職員で作出した、ホーム名に因んだ理念「人生の実りの時 一緒に笑って暮らす家」を掲げている。法人と協働のもと運営規定や重要事項説明書へ地域密着型サービスとしての方針を明記している。		
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	理念はホーム内に掲示してホームを訪問する方々や職員への意識付けを図っている。入職の際にはまず理念を説明してホームの方針の共有を図っており、その事が特に意識する事なく自然に介護に表れており、利用者の笑顔に繋がっている。		
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	自治会に加入している。広報を届けてもらったり、地区の防災訓練に参加しており、その時々にはホームの存在を心に留めていただくようアピールしている。ホーム向かいのみかん畑では毎年みかん狩りをさせていただいたり、ホームの防災訓練に地域の方々が多数参加して下さったりと、円滑な交流が出来ている。		
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	前回評価後に介護計画についてモニタリング・カンファレンス・見直しの道筋をつけて定期的な見直しができるよう改善されている。評価項目から介護職員として求められるものを学び、自信を持ってこそ良い介護が出来ることを理解している。		
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	運営推進会議は3回開催されている。前回は地区防災委員の参加協力のもと防災訓練が実施された。地域包括支援センター職員からは近所とのコミュニケーションが良いこと、民生委員からは訓練は重ねたほうが良いことなど感想があった。次回は外部評価について、感染症対策等の話し合いが予定されている。	○	運営推進会議ではホームからの報告に終始することなく、介護保険や高齢者の介護について地域の方々がホームに来て学べるような情報の提供や、ホームの問題を地域の方と共に考えていただく等の取り組みを提案したい。

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	包括支援センターとの連携や利用者の生活について市社会福祉課とは常に連絡を取り合っている。		
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	利用者には担当職員が決まっており、健康の様子、バイタル、受診、日常生活の様子、連絡事項等を記載した月次報告書が小遣いの出納と共に家族の元に毎月送られている。また家族訪問時の面談や電話での連絡も折々に行っている。		
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	意見箱を設置したり家族会を開催している。家族会では、他の家族の話しが聞けてよかった、家にいた頃より利用者の状態が良くなっている、職員に名札を付けて欲しいなど意見があった。名札についてはホームの方針を理解して頂き、それに変わるものを考えていることを説明している。		
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	法人による職員の異動は最小限に留めている。この一年間に職員の離職は一名あったが既に補充されている。職員入職の際には、理念の説明、法人のマニュアルに沿った教育の後各勤務帯の同行により利用者個々の特徴や対処等を理解して利用者慣れて頂くよう取り組んでいる。		
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	社内研修は全員が受講しており、職員アンケートも実施されている。外部研修にはテーマにふさわしい職員が受講して研修資料は回覧している。利用者のADLの低下から身体介護が重視されてきており全職員が同じ対処が出来るよう、また利用者の思いを十分汲み取れることを学ぶ等目的に合った研修を望む声もあった。	○	向上心を持つ職員の満足や利用者へのサービス向上のために、内部に有する人材を活用しての毎月の勉強会を年間計画による系統立てたテーマで組み立て、積み重ねにより纏まったものが体得できるよう仕組み作りをお願いしたい。
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	管理者は地域の管理者と交流を持ち、同じ立場としての悩みを話し合ったり情報を交換してホーム運営に活かしている。法人は申し出のあった職員には他の事業所への研修見学を推奨しておりホームではその受け入れをしているが研修希望の申し出はまだ出ていない。	○	方針の異なる事業所であっても、アイデアを見たり同じ悩みを持つ仲間と話し合ったり自己の仕事を確認したりと、他事業所の見学は有益である。職員の気持ちを後押しして系列のホームでの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)
<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	希望者には一週間ほどのお試し利用をして頂いている。入所にあたって家族と連携して自宅とホームを一人で行き来し徐々にホームに慣れ、自由に外出できることも確認して入所に至った例もある。新しい利用者には本人を理解するために集中して関わり、排泄についても一週間は細やかに観察してホームの暮らしに馴染めるよう配慮している。		
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	職員は利用者に対し親や家族を見るつもりで接し、利用者もまた職員をよく見ており、職員が忙しい時は利用者が利用者の見守りをしてくれる。利用者が折々に口にする「優しくしてくれてありがとう」、「良かったよ」、「悪かったねえ」など感謝の言葉は何よりの励みになっている。		
<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	管理者は常に「利用者を観察する事・変化を捉える事」の大切さを職員に伝えている。職員それぞれの意識も高く、日々利用者一人ひとりを良く観察しており、ちょっとした変化や思いを見逃すことなく捉え、それに沿った支援を行っている。		
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	カンファレンスの場で職員同士が意見を出し合い、利用者それぞれの特徴を捉えた詳細なアセスメントが行われている。その結果を基に個別具体的な計画が立てられている。作成した計画については、本人・家族に説明を行い十分理解されている。		
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	介護計画の定期的な見直しは、基本的に半年に一度行っている。その他、毎日の申し送りの中で利用者の状態に変化の見られた際には、カンファレンスを行い随時見直しを行っている。		

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)
<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	緊急時や家族の対応が困難な際等、職員が受診の付添いを行っている。週一回看護師の訪問により手厚い健康管理が可能となった。現在参加する利用者はいないがS型デイサービスの利用も支援している。		
<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	ホームの協力医療機関、従来からのかかりつけ医のどちらかで受診するかは本人・家族の希望に合わせ決定している。体力的に弱く、病院へ出掛けて受診する事が困難な利用者には協力医の往診もあつたりと、医療体制が充実している。		
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	現在までホームで看取りを行ったケースはないが、家族から希望があれば出来る限りの支援を行う方針である。万一の事態に備え、急変時対応マニュアルも用意されている。職員の早めの「気付き」が大事に至らせない事へと繋がっている。		
<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	職員は利用者の個人情報に注意して扱っており、記録については事務所内で管理している。また利用者をトイレに誘う際、耳元でそっと話しかけており、配慮が窺えた。職員の言葉遣いには特に注意をしている。		
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	外出が好きな利用者には職員が付き添い、出来る限り外出の機会を作ったり、部屋でのんびりと過ごす事が好きな利用者には無理に活動に誘うのではなく、自分の時間をゆったり過ごして頂く等、職員は利用者のそれぞれの意向を把握した上で上手にサポートしている。起床や朝食も利用者の就寝時間によって対応している。		

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)
(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	利用者と職員が共に食卓を囲み、会話を交わしながらそれぞれのペースで食事を楽しんでいた。食事中、利用者が急須を持って他の利用者へお茶を入れたりする温かな光景を見る事も出来た。また、食後の片付けにも積極的な利用者の参加が見られた。		
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	基本的に入浴は一日おきに行っている。それに加え、入浴のない日には足浴も行っており清潔を維持している。入浴時には気持ち良く入浴して頂く事と感染予防の両面から、一人ずつお湯と足拭きマットを交換する事を徹底している。		
(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	洗濯物が取り込まれると利用者全員分の洗濯物を自動的にたたむ利用者や、部屋の掃除をする利用者がいたり、チラシを切ってメモ帳を作ったり、スーパーの袋を畳んだり、糸巻きをしたりとそれぞれが出来る範囲で役割を持ち、持てる力を発揮している。また職員はその利用者が何の話をしたら喜ぶのかをわきまえて気持ちを引き立てるよう支援している。		
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	日常的に近所へ散歩に出かける以外にも、車で出かける事が好きな利用者をドライブへ誘ったり、希望者全員で七夕祭り・雛人形鑑賞・花見等のイベントへ出掛ける等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	夜間は防犯上施錠を行っているが、それ以外は一切施錠を行っていない。調査当日も2階の利用者が自分で1階へ降りてきて一階の利用者と一緒にお茶を飲む光景が見られた。利用者が外へ出掛けようとする際も、職員は引き留めるのではなく、短時間でも付き添い外出する事で利用者の精神的な安定へと繋げている。		
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	ホームでの防災訓練には地区の防災委員の方々も多数参加して下さり、共同で訓練を行っている。また地区で行われる防災訓練へも積極的に参加している。その事が、単なる訓練の意味合いだけでなく、ホームの存在を地域の人々に理解して頂く機会にもなっており、協力体制も着実に築かれている。	○	2階の避難路について心配される家族の意見があった。消防署との相談やホームの見解説明等が望まれる。

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	毎日の食事量・水分摂取量が共に詳細に記録に残されている。メニューは利用者の好みを取り入れつつ、栄養バランスを考え作成している。また、利用者が食べやすい様に配慮し、魚は骨を取り除いたものを仕入れて調理している。利用者の状態によっては摂取だけでなく排せつ量の記録をして変化を捉えるよう配慮している。		
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	ホーム内は何処も清掃が行き届き、清潔感溢れる快適な空間であった。南向きの大きな窓からは陽光が十分に入り、空気の淀みもなく心地良い。壁にはクリスマスの飾りつけがされており、季節感が感じられた。管理者の方針で余計な装飾がされていない為か、ホーム内はすっきりと上品な雰囲気が漂っていた。		
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	ベッド・箆笥・カーテン等利用者それぞれが持ち込んだ物が使われている。息子から贈られた大きな屏風が飾られた部屋や、趣味で製作している沢山のプラモデル作品が飾ってある部屋等それぞれ雰囲気の異なる、個別の生活が垣間見える居室となっていた。		