

1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年11月4日

【評価実施概要】

事業所番号	2274202403
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
所在地 (電話番号)	静岡市清水区船越町13番地 054-353-6065
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21年9月12日

【情報提供票より】(平成21年8月28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	19 人	常勤 9人 / 非常勤 10人 / 常勤換算 19.0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	その他の経費(月額)	¥18,000
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有	¥65,000	有りの場合 償却の有無
食材料費	朝食	¥200	昼食
	夕食	¥400	おやつ
	または1日当たり ¥1,000		

(4) 利用者の概要(平成21年8月28日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均	82 歳	最低	65 歳	最高
				94 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】

「桜の詩」のホーム名そのままの自然環境に恵まれた開設から3年半のホームである。職員の離職が少なく馴染みの関係が築かれた中で利用者のその人らしい暮らしが支援されている。介護職は初めての職員が多数の職場にあって、利用者に寄り添い、次々と業務を忠実に必死にこなす職員に仕事は見事に「成長」という贈り物を届けたとの感想を抱いた。現状に甘んじることなく問題点を探り改善に努める姿は立派なプロであり、利用者や家族の安心と信頼のもとである。職員ヒアリングで「改善しても次にまた新たな問題が生まれてくる」と語られていたがその意識こそが生き生きとした業務運営を支えていると確信した調査であった。

【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>地域密着型サービスの理念の策定について職員の所感を揭示し検討中である。一人ひとりが文字で表現する作業により、思いのこもった理念の創出が期待される。管理者が自治会の会合に出席して認知症について説明し、災害時にホームが地域に出来ることとホームが地域にお願いしたいことを話し、地域住民の理解と協力を求めている。</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>自己評価は全職員で取り組んでおり、集約された意見は管理者が目を通して完成させている。利用者の状態にもよるユニット毎の特徴も表れていた。3回目の評価調査で前年を振り返るゆとりも生まれ自己評価は職員にとり反省の機会となっている。</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>自治会長、民生委員、地域包括支援センター、地域内居宅支援事業所、家族代表等が出席して2ヵ月毎に開催されている。近況報告や予定に加え時々挙がる課題としてインフルエンザ対策や地震の際の利用者の様子等説明してホームの暮らしを理解してもらえよう努めている。また、利用者のこれまでの趣味が継続できるようボランティアを紹介していただくなどサービスの向上につながるよう活かしている。</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>意見・苦情対応の説明や投書箱の設置で家族からの意見を促しているが、苦情対応の外部研修受講の機会に苦情対策委員会を設け、家族から直接的な苦情が出ないことを良しとせず、家族が苦情を表わし難い立場であることを認識し、面会時の言葉や日ごろの会話の中から思いを拾い上げる配慮や技術の習得に取り組んでいる。</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>自治会に加入しており、お祭りや敬老会の参加や清掃も地域の一人として活動している。管理者が町内同一組内に居住することも幸いしてホーム行事の回覧板での周知や町内会の会合でホームの意義と役割について啓蒙したり周辺道路の整備に協力していただくなど良く連携が図られている。体操や花火などホームの庭での活動は周囲を散歩やジョギングする方々と触れ合うひとときでもある。</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	「私たちはご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。」をホームの理念に掲げており、地域密着型サービスとしての理念を現在職員で検討中である。		
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	理念を実現するために具体的にどのようなことが介護者として考えられるか、職員に書いてもらい掲示中であった。内容はさまざまであるが、利用者のよりよい暮らしを願う職員の思いが溢れていた。		
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	自治会に加入しており、お祭りや敬老会の参加や清掃も地域の一員として活動している。地域の生涯学習を受講する利用者もいる。地域の方と直接触れ合える散歩を奨励し、病院受診等も歩いて出かけ道々出会う方々と交流が持てるよう努めている。		
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	管理者は評価を業務改善の機会と捉え前回評価もすべて改善につなげている。また自己評価は全職員で取り組んでおり、反省の機会となっている。評価後の改善が職員によく認識されていないところが見られた。	○	管理者の思いや伝達が一部職員までしか届いていない場合がある。改善のための努力と結果、また他の業務についても全職員で共有できる仕組みづくりが望まれる。
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	関係者に年間計画を配布することによって2ヶ月毎の開催が保たれている。地域委員が協力的であり、協力医からも職員の出席をいただいている。定期的な報告や予定、時々の問題としてインフルエンザや地震について話し合わせ利用者へのサービスの向上に繋がるよう活かしている。		

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	感染症対策等市からは時期に応じて連絡や研修案内を流してもらっている。また利用者の生活について相談もあり、連携して取り組んでいる。		
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	写真入りの「桜の詩通信」を毎月発行しており、利用者個々の健康状態や日常の様子、連絡事項等を記入した月次報告書、預かり金の報告書と共に家族に送付している。面会時の近況報告や電話連絡も密にして家族に安心していただけるよう取り組んでいる。		
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	家族から意見が出された場合には関係者の言い分を聞いて、必要があれば職員で会議を開き早急な解決を図っている。苦情対応の外部研修受講を内部に活かすために対策委員会を設置し、家族面会時の言葉や日ごろの会話の中から意見をキャッチする配慮について話し合われている。		
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	離職は殆ど無く馴染みの関係の中で支援がされている。職員間の意見の相違や不満は必ず話し合って解決をすることで風通し良く離職を防ぐ環境づくりに取り組んでいる。新しい職員には先ず利用者を良く知ることが最優先に信頼関係の構築を図っている。		
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	入職時に全員が法人の研修を受けている。外部研修の情報を掲示して、どの職員も受講できるよう配慮しており、訪問看護師からの資料を用いる等した内部勉強会も毎月開催している。管理者は職員の資格取得に前向きであり、職員が向上心を持って働ける職場作りに努めている。		
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	まだ実現には到っていないが法人系列のホーム間での見学が認められており希望者には他ホームの介護について学ぶことが可能になっている。また、協力医の関係する介護施設から職員の見学や利用者の訪問を快く受けってもらっており、交流によりサービス向上に繋がるよう取り組んでいる。		

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 (すでに取り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	宿泊を含めた体験入居により利用者にとって適したホームであるか見極めてもらっている。本人や家族とよく話し合い、生活習慣の理解やホームへ持ち込む馴染みの品の選択等これまでの暮らしが出来るだけ継続できるように図っている。		
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	訪問時、職員が玄関横の菜園の片づけをしていた。退去された利用者が常に周辺を手入れしてくれたことに感謝をこめながら、利用者との暮らしの中で職員は忙しいときには利用者に出る仕事を依頼して援けてもらい、利用者も喜んで受けるといった協働の場面が見られる。		
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、利用者の生活歴の事前調査を基にし、利用者が日々何を求め、どのようにすれば落ち着いて楽しく暮らしていけるか検討している。利用者への声掛けを中心に、何気ない空気を読み、職員皆で話し合い見つけ出す努力を続けている。		
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	利用者の担当職員を、部屋・利用者本人とそれぞれ設け、利用者の細やかな状態把握に努めている。集められた情報は、利用者個表に細かく記載され、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が作成されている。		
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	職員は、利用者の状態を観察し些細な変化を見逃さず、介護計画の見直しを行っている。見直された介護計画は、家族等に十分な説明がなされ、話し合いも持たれている。		

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 (すでに取り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	職員は、利用者の買い物等の急な外出や受診支援を、臨機応変に対応している。家族の要望があれば、家族はホームに宿泊することも可能で、家族の自主的な利用者の食事介護等にも、温かい目を持って対応している。		
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	事業所提携のかかりつけ医は勿論であるが、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。事業所提携かかりつけ医は月1回の訪問診療も行っており、職員は往診時には、利用者の身体状態を細かく記載した情報を提供するなど、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	ホームは、利用者の重症化・看取りに関する文章化された指針・マニュアルを持っており、家族等にも説明しているが、職員全体での看取りに関する考えが統一されていない。	○	職員は、終末期の看取りに関し具体的にどのような支援ができるか話し合いを持ち、意見の統一が図られる事を期待する。
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	利用者の個人情報等は、事務室に厳重に管理され守られている。居室の名前プレートにも気を使い、個人名が特定されないような配慮がなされている。職員は、利用者の尊厳を傷つけないよう、呼称などにも配慮し支援している。		
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	ある利用者は、編み物や塗り絵がとても好きであるが、集中しすぎて血圧の上昇をまねく位である。職員はそのことに注意しながらできる限り見守り、利用者の希望をかなえようとしている。		

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 (すでに取り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	食事の準備や片付けでは、皮むきや食器拭き等、利用者のできることは可能な限り手伝ってもらっているとのことであった。自家菜園で収穫された野菜も利用した職員手作りの食事を、利用者と職員で囲む姿は、とても家庭的で楽しいものであった。		
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	日曜日を除く毎日、浴槽にお湯が張られ、入浴可能となっている。入浴を欲しない利用者には、茶殻を利用した足浴やシャワー浴で対応する等、細やかな配慮がなされている。		
(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	以前写真撮影を趣味としていた利用者には、最新のデジタル一眼カメラでの写真撮影をお願いしたり、書道教室に通う利用者の支援をしたりと、職員は、利用者の様々な役割や楽しみの支援を行っている。		
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	桜の名所である近隣の公園に散歩に出かけたり、利用者希望の様々な色のポロシャツを取り揃えた洋服屋に出かけたり等の支援をしている。夏場の暑い時期を除いて、できるだけ戸外で過ごせるような配慮もしている。		
(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	職員は、鍵をかけることの弊害を十分理解している。玄関の鍵は、夜間以外は施錠されていない。徘徊等の行動が見られる利用者には、見守りを基本とし対応している。		
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	消防署の協力の下、定期的に防災訓練を行っている。管理者は、自治会組長会議で災害発生時には協力をお願いする等、地域住民への働きかけも行っている。また、8月に起きた地震後、速やかに災害対応マニュアルを見直す等、万全の防災対策となるよう改善している。本年度内、スプリンクラーの設置もほぼ確定である。		

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 (すでに取り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	利用者の咀嚼能力に合わせ、ミキサー食や刻み食等も提供している。水分摂取表を利用し、水分摂取が十分となるように配慮がなされている。水分摂取のためのゼリー作成は、夜勤者の日常業務である。		
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	居間やトイレ等共用空間は清潔に保たれている。居間から望むみかん畑を眺める利用者の「もうすぐみかんの季節だね。」の言葉は、昼食時に自家菜園の枝豆をいただいた後では、いっそう季節の移り変わりを感じさせ、こまめに窓の開け閉めを行っている職員の心遣いもうれしいものとなっている。		
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	居室には利用者思い思いの品が持ち込まれている。数々のカメラ、仏壇、長編歴史小説等、利用者それぞれの以前の生活を垣間見るようである。また、多くの利用者が居室に机を持っており、雑多な物がその上に置かれ、日常の生活をも垣間見ることができる。		