

1. 調査報告概要表

評価確定日 平成19年 8月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2270600576		
法人名	社会福祉法人「栄幸会」		
事業所名	きたうえファミリーアネックス		
所在地 (電話番号)	三島市徳倉5丁目1148番地	電話番号	055-980-5078
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19年5月12日		

【情報提供票より】(平成 19年 4月 25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 3月 15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9人	常勤 9人, 非常勤	人, 常勤換算 9人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	軽量鉄骨 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)	16,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(195,000 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 1,500円		

(4) 利用者の概要(5月12日現在)

利用者人数	9名	男性	名	女性	9名
要介護1	2名	要介護2	3名		
要介護3	1名	要介護4	3名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 94.3 歳	最低	71 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	別所医院、田村歯科医院、芹沢病院、三島東海病院
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開所して1年余のホームである。敷地内には特別養護老人ホームやデイサービス、1ユニットのグループホームが隣接している。法人の理念「一人ひとりを尊重した介護」が実践されており、職員はことさらに介護をするという姿勢でなく、さりげなく、ゆえに尊重の深さを感じ取れる支援をしている。習字、歌、縫い物、包丁砥ぎ、問題集など利用者それぞれの持てる力や思いを汲取り、無理なくまた喜びを感じることが出来るような楽しみごとを探し出して日々取り組んでいる。外出や行事の機会も多く、家族から喜ばれており、職員の努力はもとより、運転を買って出る併設施設の職員の協力も有り難いものである。利用者とのかけがえの無い時間をこれからも丁寧に積み重ねてゆくことをお願いしたい。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	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) 過去に外部評価の受審は無く、今回が初めてである。
	②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価記入に当たって全職員で取り組み自己評価結果は家族に送付している。運営推進会議でも議題として話し合われている。今後、外部評価結果も家族に送付する予定であり、指摘された改善点については真摯に受け止め全職員で前向きに取り組む姿勢である。
重点項目	③	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) 2ヶ月に1度行う運営推進会議では、ホームの状況報告を行うと共に外部からの率直な意見を積極的に聞きだしている。会議で話し合われた内容や出された意見は職員で前向きに話し合い、改善に向けて取り組む事で質の向上へ繋げている。
重点項目	④	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) 家族とは日頃から話し合える関係作りを心がけており、出された意見や相談に対しては当事者の職員からも意見を聞いたうえで迅速な対応をしている。話し合うことで分かり合えることも含め職員の集合時に問題を投げかけて全員で検討・共有している。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の民生委員が運営推進会議のメンバーとしてホームに対する理解を地域に啓蒙して下さっている。日常的な散歩時の挨拶や会話により顔を覚えていただいたことから、利用者の外出を察知してホームに連絡していただくなど協力的な関係が出来ている。近隣の子供たちの訪問もあり、デイサービスを介して地域の方々とも馴染みになっている。

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	法人の理念「一人ひとりを尊重した介護」を基に今年度のスローガンを掲げ全職員で実現に向け取り組んでいる。	○	地域密着型サービスの役割を理解し、地域の中で安心してその人らしく暮らし続けることを支援するため、法人の理念を基盤とした、事業所独自の理念を作り上げることを期待する。
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	職員は理念の持つ意味を深く理解し、日々実践している。理念は管理者、職員だけでなく、家族にも共有できるよう、毎月のお便りの最上段に掲載し意識を促している。		
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	併設施設との合同のお祭りや、ホームの行事には近隣の家庭に案内を配り一緒に楽しんでいただいている。近所のうどん作りの名人が自家生産の野菜を携えて訪問し、うどん打ちを披露してくださるなど楽しみながら交流している。		
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	外部評価受審の意義と目的を確認しあい、自己評価についても全職員による取り組みがなされた。自己評価は家族に発送、又運営推進会議にて議題にしている。改善点についても真摯に受け止め全職員で即改善していく姿勢である。		
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	2ヶ月に1度、偶数月の第1水曜日と決めて運営推進会議を開催している。市職員、民生委員、介護相談員等が参加し、ホームの役割りを理解して頂き、利用者の暮らしや自己評価についても話し合われている。内容は議事録にて確認でき、全職員に回覧しサービスの向上に繋げている。		

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)
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	既に6回開催された運営推進会議には毎回市の担当課職員に出席して頂いた。市ではグループホームの連絡協議会を他市町村に先駆けて立ち上げ、連絡を取り合いグループホームの質の向上に取り組んでいる。管理者はそのリーダーを務めている。また、地域密着型への移行時にも市の指導・話し合いが持たれた。		
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	毎月お便りを発行し、行事や日常の様子を家族に伝え、その際、個々の様子を担当者が記入しオリジナルなものが届けられている。家族の訪問も多く積極的に情報交換をしている。様子に変化が見られた場合には電話で報告、金銭出納については毎月請求書送付時に報告している。		
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	家族からの意見は、真摯に受け止め話し合い、迅速に対応している。話す機会を持ち、言葉に出すことにより分かり合えるという体験や、失敗から工夫・改善が生まれることを経験し、何事にも前向きに取り組んでいる。		
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	開設1年余であるが、職員の異動は隣接事業所への異動が1件である。ホームの空気が和やかで利用者の穏やかな表情からもなじみの職員に支えられる安心感が感じられた。	○	今後職員が退職する場合に備えて、利用者への影響を最小限に抑える為の仕組みを予め作成しておくことも望まれる。
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	消防署の協力による救急法の研修や防災訓練、歯科衛生士を招いての勉強会等内部研修に加え外部研修でも希望または指名により受講しやすいよう勤務ローテーションを組んでいる。自己研修に参加した場合も報告書を回覧して全職員で共有し、介護の方向をひとつにしている。		
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	市のグループホーム協議会を研修や情報交換の場として活用している。その延長で他グループホームの運営推進会議に参加したり、施設の行事に招くなど相互訪問により、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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	利用者には、隣接するデイサービスに通っていた利用者も多く、利用者同士が顔見知りであったり、職員とも馴染みの関係が出来ていたりする。利用希望者には来館して、安心して生活できる雰囲気であるか体験していただいている。ホームに馴染めるか家族が心配したがご本人が気に入って取越し苦労であった例もある。		
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	個々の利用者の得意なこと、好きなことを見つけ出し、張り合いを持って取り組めるよう支援している。その成果を職員も共に喜び感動を頂いている。		
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	職員は入居者との会話や、家族とのコミュニケーションを大切に、その中から出来る限り多くの生活歴や意向を聞き出し日々の支援に役立てている。一人ひとり個性が違うので均一にならないよう配慮しているとの職員の声も聞くことが出来た。		
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	介護計画は、本人・家族からの意見や希望、日々の介護記録や気づきを基に担当職員が纏めたものを職員で話し合い、見落とされている部分を補って個別具体的に作成している。		
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	月に一度の職員全員で行うモニタリングを基に、三ヶ月に一度介護計画の見直しを行っている。入居者に変化のあった際には随時見直しを行い状況に即した支援の実践を図っている。		

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)
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	家族が行かれないときには通院の付き添いに対応したり、急な外泊、また外泊予定より早期の帰館などにも柔軟な対応がされている。以前、家族の都合によりホームで夕飯を食べていたデイサービス利用者もいた。		
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	隔週で嘱託医師の往診があり、利用者の体調管理を行っている。希望する利用者は家族協力のもと、かかりつけ医への受診も可能である。また急な体調変化時には併設特養の看護師がすぐに対応出来る体制もあり、利用者の安心に繋げている。		
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	看取りの勉強会や話し合いを行い、方針を共有している。管理者も日頃から利用者の体調等について医師や家族等と繰り返し話し合う事で変化のあった際にも落ち着いた対応ができるよう図っている。利用者が重度化した際には、職員同士が泊まりを引き受けるなど協力体制、信頼関係も築かれている。	○	今後起こりうる、あらゆる場合を想定して家族、医師、職員が連携して、利用者にとって良かったと思える最期を迎えることが出来るようお願いしたい。
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	職員は入居者一人ひとりの性格や嗜好等を把握しており、それぞれに合わせた声かけや対応を行っている。また日常的に職員同士で言葉遣いや対応について話し合い、共通の認識で支援にあたっている。食事介助の職員が促しや言葉かけでなく、静かに優しく時間をかけて介助する姿が印象に残っている。		
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	職員は入居者が今何を求めているのかを常に考え、それを聞き出す為にまめな声かけを行っている。また、何かをしている時間だけではなく何もしない時間も大切に、入居者のペースで日々の生活を支援している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は入居者と共に食卓を囲み、会話を楽しみながら食事をしていく。また準備や片付け等、出来る限り入居者にも参加を促し活躍の場としている。利用者は梅干、ラッキョウ、キムチなど昔ながらの保存食作りをしている際に言葉がよみがえってくるのが度々ある。		
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	利用者の希望に合わせて回数や時間等を決定し、ゆったりと入浴していただいている。また、併設デイサービスが休みの日には希望により大浴槽で入浴する事も出来る。		
(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	職員は利用者の得意とする事(縫い物・洗濯・おしぼりたたみ等)を把握しており、それぞれが活躍出来る場面を作っている。包丁研ぎを得意とする利用者が、他の利用者の中でその腕前を披露する機会を設けた際には好評を博した。		
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	近所への散歩や買い物の様な日常的な外出以外にも、デイサービスの車両で出かける小旅行等の機会も多く用意され、利用者の気晴らしや楽しみとなっている。戸外活動が多いことは家族からも感謝の声が上がっている。	○	今後、加齢により全員が一緒に外出する機会を作ることが難しくなることも予想されるので今の機会を大切にされたい。また、外出できないお留守番組が出来たときの対応についても徐々に話し合いをしてゆかれない。
(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	フロア内に見守りを必ず一人置いたり、利用者の気を紛らす為に職員の手伝いをして頂く等の方法で日中施錠しないケアに取り組んでいる。また、職員間で鍵をかけないケアを実践する為のアイデアを日々出し合い、更に良い方法も検討している。		
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	職員は防災訓練や施設内での研修に参加する事で、緊急時に対応出来る知識を得ている。また近隣の消防署や警察等にも働きかけており、万一の際には協力を得る事の出来る関係が築かれている。	○	施設内の訓練は毎月実施されているが、町内会の協力を得る為に運営推進会議を通して働きかけることをお願いしたい。

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	食事摂取量はカルテに記録を残し把握している。食事は1品ずつの量を少なく、品数を多くする等栄養のバランスを良くする為の工夫を行っている。カロリー制限の必要な利用者には物足りなさを感じないように器の大きさを変えるなど配慮している。		
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	隅々まで清掃が行き届いており、清潔感のある気持ちのよいホームである。居間の天窓からは自然の光が差し込み、明るく暖かみのある空間となっていた。また、壁には利用者の書道作品や外出時の写真等が飾っており、利用者自身もそれを見て楽しんでいた。		
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	居室には入居前に使用していた馴染みの品々（ベッド・たんす・マッサージ機等）が持ち込まれていた。また、壁には家族の写真や若い頃に書いた書道の作品等思い出の品々を飾る事で入居者が安心して過ごせる居室となっていた。		