

1. 評価結果概要表

作成日 平成19年11月16日

【評価実施概要】

事業所番号	0970300414		
法人名	有限会社栃木ケアーズ		
事業所名	有限会社栃木ケアーズ		
所在地	栃木県栃木市箱森町19-34 (電話) 0282-25-0550		
評価機関名	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会		
所在地	栃木県宇都宮市若草1-10-6		
訪問調査日	平成19年10月9日	評価確定日	平成19年11月16日

【情報提供票より】(平成19年9月27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年2月1日、平成15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	8 人	常勤 6人, 非常勤2人,	常勤換算7人
	7 人	常勤 5人, 非常勤2人,	常勤換算7人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨ALC構造		
	3階建ての2~3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)	40,000 円 50,000 円	その他の経費(月額)	25,000円
敷金	有(100,000円)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000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(平成19年9月27日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1		名	要介護2 5 名
要介護3	3 名	要介護4	9 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 84.9 歳	最低 77 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ちづかクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体の電機会社は、医療機器(酸素濃縮器のメンテナンス)事業を行っており、2000年から訪問介護・訪問入浴の事業を行っている。経営者の自身の介護経験から、当ホームを平成15年に立ち上げた。バイパス道路から1本中に入った商業地で、住宅が散在し、スーパー・飲食店・コンビニエンスストアなどがある。自治会は広域であるが納涼祭には100人の参加があり、入居者・職員が1年がかりでプレゼントを考え、作成している。3階建の2~3階がグループホームになっており、周りの山々を見渡すことができる。居室は二間続きが6部屋ある。1人の職員が1人の入居者を1ヶ月受け持ち、入居者の思いや意向を把握しながら毎月具体的な目標を立てて支援している。車椅子を利用している入居者が約半数おり、昨年ホームに特殊浴槽が整備された。月2回は外食や外出をし、その日の天候や入居者の希望によって臨機応変に対応することを心がけている。年々加齢とともに、自立支援の難しさにも直面しているが、入居者の方たちの出来ることを少しでも保つよう、まごころと愛情あふれる支援を行っているホームである。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	ハード面の改善の難しさはあるが、昨年避難用の滑り台を設置し、防火シャッターの開閉時間を早くした。市から介護教室開催の依頼はないが、保健師を通して実施したい意向は伝えた。その他、少しずつ取り組める所から改善を図っている。
重点項目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)
	全員での話し合いは1回行い、全職員に割り当て、最終的に管理者がまとめた。
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)
	昨年8月に第1回を開催し、今年3月・9月に開催した。今後は、2ヶ月に1回開催する予定である。メンバーは、自治会・民生委員・地域包括支援センター保健師(市職員)・入居者・家族・施設長・ホーム職員等で、ホームの取り組み、外部評価の公表、意見交換などを行いサービスの向上に活かしている。今後、会議録をホーム便りに載せ、家族会にも配布する予定である。
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)
	昨年10月に家族会を設立し、バーベキューに70数名の参加があり、家族同士で悩みや心情を話す良い機会となった。面会時などに意見・不満・苦情などを聞いているが、遠慮からか意見はでない。今後、無記名のアンケートの実施を予定している。入居時、外部者へ意見等を表せることを話している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会の敬老会、運動会に参加し、事業所の納涼祭に自治会に案内状を出し近隣の方たちや子どもが100人位集まった。ホームでは、1年がかりでプレゼントを考え入居者と職員で作っている。今後、特別会員として自治会に入会し、ホームで発行しているまごころ新聞を回覧する予定である。運営推進会議にも地域の方に参加してもらっている。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	理念として、6S(安全・奉仕・援助・笑顔・迅速・技術)と「誠の心」を掲げ、まごころと愛情で支援している。		
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	管理者と職員は理念を共有し、目に付くところに掲示し、朝・夕の申し送りの際は目を通し、まごころ込めて支援することを確認しあい業務についている。		
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	自治会の敬老会、運動会に参加している。また、事業所の夏の納涼祭の際には自治会に案内状を出し、近隣の方たちや子どもたちが百人位集まっている。ホームでは、1年がかりでプレゼントを作っている。今後、特別会員として自治会に入会し、ホームで発行している「まごころ」を回覧することも検討している。商業地であり、住宅が散在し、自治会の範囲が広域であるための課題もある。		
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	今回の自己評価については、話し合いを1回行い、全職員に割り当て、管理者がまとめた。前回の外部評価の要改善点は、ハード面の改善の難しさはあるが、少しずつ取り組める所から改善に向けた取り組みを行っている。		

有限会社栃木ケアーズ

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	昨年の8月に第1回の運営推進会議を開催し、今年の3月・9月に開催した。今後は、2ヶ月に1回の開催予定である。メンバーは、自治会・民生委員・市地域包括支援センターの保健師・入居者・家族・施設長・ホーム職員で、ホームの取り組み、外部評価結果の公表、意見交換を行い、サービスの向上に活かしている。今後、会議録をホーム便りに載せ、家族会に配布する予定である。		
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	介護保険の更新時に市役所に出向き、ケアマネジャーが地域ケア会議に出席している。運営推進会議には、地域包括支援センターの保健師（市職員）の参加もあり、意見交換を行っている。介護教室等の依頼はないが受け入れる体制はある。	○	運営推進会議以外にも市の担当者と行き来する機会をより積極的につくり、ホームをアピールし、ともにサービスの質の向上に取り組んでいくことを期待したい。
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	入居者の暮らしぶりや健康状態について、その月の担当者が報告書を書き、ホーム便りと共に、2ヶ月に1回家族に送って報告している。預かり金は、2ヶ月に1回領収書と残金を返金して確認してもらい、新たに1万円を預かっている。新任職員は、面会時や新聞で紹介し、退職の場合には辞めた後に報告している。	○	各職員が交代で報告書を作成することを活かしつつ、内容について、全てではなくともある程度統一しておくことで更に見やすくしたり、家族が心配するような入居者の状態・状況を報告する場合でも、その時ホームでどのように対応したかなども書くなどして、家族の安心感につなげていくことにも期待したい。
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	昨年10月に家族会が設立し、年1回開催している。バーベキューに70数名の参加があり、家族同士で悩みや心情を話す良い機会となった。面会時等に意見・不満・苦情を聞いているが、遠慮からか意見はでない。今後、無記名のアンケートの実施を予定している。入居時、外部者へ意見等を表せることを話しているが、重要事項説明書に記載はない。	○	家族等が意見、不満、苦情を市や国保連などの外部者へ表せることや連絡先などを重要事項説明書等にも明示しておくことを検討しているのでその実現を期待したい。
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	開設以来、職員の退職は6名であり、1名は1階のデイサービスセンターへの異動であり、同じ事業所内で行ったり来たりということもある。結婚に伴う退職が多い。		

有限会社栃木ケアーズ

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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	外部研修は、口腔ケアについて全員で受講し、料理教室の研修も受講した。介護福祉士会に入っている職員は、個人で研修に参加したりもしている。グループホーム協会の研修にも参加している。月1回のケース会議の際に時間を延長して内部研修を行ったり、外部研修の報告をしている。研修参加の希望を募っているが、参加する職員と参加しない職員の偏りがある。	○	運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための一人ひとりの研修を偏りがないよう計画的に確保することに期待したい。併せて内部研修の内容の充実のための検討も期待したい。
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	市のケアマネジャーの会議等での他ホームの職員との交流の中で見学に來たり、近隣の同業者が見学に來たこともある。入居者同士の交流をしたいと思っているが、多忙のため実現に至っていない。	○	実施したいと思っている入居者同士の交流も含め、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会をもち、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、サービスの質の向上に共に取り組んでいく機会をつくれるよう、運営者とも相談しながら検討していくことを期待したい。
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	ご本人と家族で見学をしていただき、空きが出た場合、1ヶ月部屋を空けて、ショートステイや併設のデイサービスを利用していただき、徐々に場の雰囲気に馴染めるような工夫をしている。デイサービス利用から入居された方もいる。		
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	10時・3時のおやつの際は、全職員が座って会話をするようにしている。初午、十五夜の供え物や飾りなどを入居者から教えていただいている。ADLが低下して居室にいる方には、職員1人が1日に3回訪室し、声かけをし、会話が難しくなっても機能を保つよう努力している。家事等の場面では支えあう関係の構築の困難さも出てきている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	入居時のアセスメントでの生活歴の把握や、一部センター方式を利用するなどして、入居者の思いや意向を把握するようにしている。各職員が1人の入居者を1ヶ月間受け持ち、一人ひとりの具体的な目標を立ててケアの実践に取り組んでいる。例えば、CDを聞く、むせに注意する、目線を合わせて対話する、スキンシップを図る、などである。担当は1ヶ月毎に変えて、全入居者と向き合うように工夫をしている。		
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	各職員が1～2名の入居者を受け持ち、一部センター方式のアセスメントも用いながら、入居者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・家族とも話し合い、月1回のケース会議でも全職員で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。面会時や電話で家族の要望等を聞き、介護計画に活かしている。		
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た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	毎月のケース会議で、検討・話し合いをして、3ヶ月に1回は見直しをしている。状態が変化した場合、家族の意見を聞き、勤務職員で会議を開き、現状に即した新たな計画を作成している。		
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	会社の事業としてはデイサービス・訪問介護を行っているが、ホームとしては、居室に空きが出た場合、変則的に短期利用生活介護を実施することもある。理・美容院に職員が同行したり、協力医療機関以外でも薬は職員が取りに行くなどしている。布団の除菌乾燥をサービスで行うこともある。		

有限会社栃木ケアーズ

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	協力医療機関の内科の医師の往診が週1回あり、ほとんどの入居者が診察を受けている。24時間相談や対応が可能な状況である。歯科や整形の受診に同行することもある。かかりつけ医の受診は家族に同行をお願いしている。その他の協力医療機関としては、緊急時対応の病院や眼科、皮膚科もある。		
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	入居時に、ターミナル期まで対応することを家族に説明しており、実際にターミナル期が近くなった段階で、家族・協力医・管理者・施設長・ホーム長で今後のことについて話し合いを行い、方針を共有している。今までホームでの看取りはないが、ギリギリの所までホームで過ごしていただいている。限られた職員での対応が大変な現実もある。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	ADLの低下や認知症の進行により、支援する上でプライバシー確保の困難さや家庭的雰囲気づくりが困難になっている現状もあるが、職員は入居者一人ひとりの言動を受容し、言葉かけに注意している。		
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	一人ひとりのペースを大切にし、起床・就寝・入浴など希望に添うように支援している。天候や入居者の調子により、散歩や外出など希望に添うように支援している。		

有限会社栃木ケアーズ

外部評価	自己評価	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項目)	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	一人ひとりの力を知り、それを活かすよう食事づくりの一部や箸並べ、片づけなどを入居者と職員が一緒に行っている。外食も入居者の楽しみとなっており、月2回は中華・寿司・ファミリーレストランなどに行っている。		
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	入浴は週2～3回、午後1時過ぎから4時過ぎの時間帯で支援している。夏の暑い時期は毎日シャワー浴をしている。洗濯室を改修し、以前実施していた訪問入浴事業で使っていた器具を利用し、特浴（特殊浴槽）も整備した。特浴は、車椅子利用の入居者が約半数おり、職員2名の介助で週2回の入浴支援に活かされている。		
(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	おおよその年間・月間行事計画をたて、外食を含む外出は月に2回は行っている。季節の行事を大切にしている。食器拭きは、3階は当番制にしている。洗濯物たたみや廊下のモップ拭きをお願いしている。広告を見て「ドーナツを食べたい」という言葉が出たらすぐ買いに行ったりしている。		
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	6月には蛍を見に行き、鹿沼市の神社に紫陽花を見にも行った。入居者の約半数が車椅子を利用しているが、リフト付の車を利用し、皆さんと共に外出している。その日の状況により、外出支援は臨機応変に行っている。初午の昔ながらの行事の話聞き、入居者の希望で小山市まで見に行ったこともある。		
(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	3階建の建物の1階ではデイサービス事業を行っている。玄関とエレベーターは、入居者・家族に説明し同意を得て、施錠している。運営推進会議でも話題に上がり、安全の上からも家族から希望があった。認知症の周辺症状から、ホーム内を常に動き回っている方がいる。	○	構造上の困難さはいくつかあるが、入居者の自由な暮らしを支えるための検討を重ねていくことに期待したい。

有限会社栃木ケアーズ

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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回の避難訓練を実施している。消防署との直通回線がある。昨年6月に避難用の滑り台を設置した。災害の連絡網がある。防火シャッターがあり、開閉の時間を早くした。階段は普段使用していないが、階段を使って避難訓練を行った。自治会は広域であり、商業地のため地域の人々の協力を得られるまでには至っていない。	○	地域との交流の中で協力が得られるようにしていきたいと考えているのでその取り組みに期待したい。また、運営推進会議などを通して、日ごろから地域の消防団などの協力が得られるよう、時には訓練も地域の人々と共に行うなどしながら、いざというときの連携体制づくりをしていくことに期待したい。


(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	食事は、夜勤者が1日分を考えている。食品は30品目摂るようにしているが、カロリーの目安はない。朝は牛乳を飲み、ヨーグルトは毎日食べている。水分は、1,800ccを目安にしている。入居当初は体重の増える方がいるが、毎週体重測定を行い、適正体重を維持している。今後、町の栄養士に献立を見てもらうことを考えている。	○	主婦である職員が多く、長年の経験による豊かな食事づくりを考え、30品目の食品を使用している。今後、栄養の専門家に献立を見てもらうことを考えているので、カロリーや栄養バランスへの配慮が更に充実することにも期待したい。
----	----	---	--	---	---

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	共用の空間の居間・食堂・浴室・トイレなど、入居者にとって居心地よく過ごせるよう、温度管理や換気に配慮し、西日が入る時にはカーテンをし、テレビの音も大きくならないよう配慮している。共用の場所に季節の生花を飾り、入居者の作品や写真などが掲示してある。共用の空間は、広くゆったりしており、ソファ、椅子、ベンチがあり、入居者の多くの方が過ごされていた。		
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	在宅から入居された方が多く、今まで使っていた馴染みの家具や好みの物（テレビ・タンス・仏壇・カーテンなど）を持ってきている。二間続きの居室も6部屋ある。ベッドは持ち込みの方もいればリースの方もいる。備え付けの洗面台やクローゼットなどの収容があり、手すり・スロープも設けられている。綿の布団は、週1回干しているが、天気により除菌乾燥のサービスも行っている。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。