

1. 評価報告概要表

作成日 平成 19年 10月 9日

【評価実施概要】

事業所番号	1170500381
法人名	株式会社関東メディカル・ケア
事業所名	グループホームフローラ白岡西
所在地	340-0205 南埼玉郡白岡町西10-13-9 (電話) 0480-92-4466

評価機関名	社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 福祉サービス評価センター
所在地	330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ
訪問調査日	平成19年9月26日

【情報提供票より】(平成19年9月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年7月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤 15人, 非常勤 8人, 常勤換算 6.3人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り 3階建ての1階～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)	61,000 円	その他の経費(月額)	28,150円 + 実費	
敷金	有(150,000円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000円)	有りの場合 償却の有無	無	
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 900 円			

(4) 利用者の概要(9月13日現在)

利用者人数	23 名	男性	8 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	9 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79.7 歳	最低	49 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	フローラ太田小通りクリニック、小島歯科
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

白岡駅から車で10分、住宅街にある3階建てのホームである。フロア玄関内は各階とも暖かい家庭的な雰囲気となるよう工夫され、明るく日当たりのよいリビングでは、利用者が職員の支援を受けつつ、自分の持てる力を得意分野で発揮し、互いに支え合いながら生活している。医療処置を受けながら暮らしている人もおられ、事業本部の医師による医療への24時間の丁寧な対応が、全員の健康面での安心を支えている。職員は立場、経験に応じ、定期的に研修を受けており、介護技術は勿論、地域密着型サービスの従事者としての質の高い支援を目指している。自治会に積極的に参加する一方、事業所のグループ通信を、地域の情報紙として、公共の場に配布することが次号から決まっており、地域住民や地元の関係者に理解を求める努力がなされている。地域の他法人の同業者との交流や連携を通しての、さらなるサービスの質の向上への取り組みも期待したい。また、基本理念を日常的に活かす姿勢を利用者や家族、来訪者に分かってもらえるよう、わかりやすく明示するといのではないかと。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>運営体制が大幅に改善された。契約書の文書中、利用者が利用できるサービスを契約書別紙扱いとしてまとめ、非常に分かりやすい。すべての職員を対象とした研修が、年間計画として定期的に導入された。また表彰制度を設け、職員への意欲の向上にも努めている。食事のカロリー、栄養バランスへの懸念は、献立、食材を外部専門業者に委託することで、払拭された。</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>管理者が中心となり、自己評価項目の狙いや意義を理解するため、勉強会を開催し、自己評価に取り組んだ。</p>
重点項目	<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>運営推進会議では、利用者家族側から「地域密着型の制度になったことで、近隣からの入居希望がかなわず、空室が出来る現状があり、このまま放っておいてよいのか。」意見が出された。今後、事業所としてはグループ通信等を地域に配布し、住民にグループホームの理念の理解を求めると同時に、入居呼びかけの努力を続けることとなった。</p>
重点項目	<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>来訪時に直接、または電話で管理者が相談を受け解決を図っているが、必要ならば、本部へ相談し解決への検討をしてもらっている。「ホーム便り」も月1回郵送し、ご家族に安心していただいている。家族の意見をより一層運営に反映させるためホーム内に意見や苦情等の投書箱の設置もあるとよい。不安材料となりやすい職員の異動は最近では少なく、また勤務を重複させるなど工夫している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>今年度は当ホームが自治会の班長として、地元の記事への参加、当ホームへの招待等、少しずつ地元の人たちと交流が始まっている。近所の方からは季節の収穫物やすすきをいただいた。出入りの商店とも顔馴染みになり、頼んだり頼まれたりの関係もできつつある。</p>

2. 評価報告書

(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)
. 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	利用者が介護されるだけの受身的な立場から、さらに、共に支えあい、その人らしく地域の中で生活し、生きる喜びを感じられるよう、さらに質の高い支援を目指して理念をつくりあげている。		
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	職員は、利用者第一に、一人ひとりへの言葉かけをすることで心と心のふれあいをもち、ケアに活かしている。気になることは申し送りにより確認しあい、必要があれば、1～3階の職員も連携している。管理者は日々の実践の中で、理念に触れ、職員間の意見の統一を図っている。		
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	今年度は当ホームが自治会の班長になっており、納涼祭には近所の方をホームに招待した。ボランティアのフラダンスのイベントもあり、中庭で家族ともども楽しんだ。近所の方からは季節には収穫物を、十五夜にはすすきをいただいた。出入りの商店とも顔なじみになり、頼んだり頼まれたりの関係もできつつある。		
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	前回の運営面での改善課題は、意図的に残した施設の問題を除いて、すべて改善されている。前回評価についての職員による話し合いは持たれておらず、9月から正式に就任した管理者の下、今回の自己評価項目について全員が評価の意義を認識し、改善に向けて、勉強会も行っている。		
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	昨年から2ヶ月に1回、計5回開催された。会議では利用者家族側から「地域密着型の制度になったことで、近隣からの入居希望者があるにもかかわらず、空室が出来る現状があり、このまま放っておいてよいのか。」という話が持ち上がり、改善策について検討した。		

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	役場には何かと相談に足を運んでいる。運営推進会議のメンバーを構成する時も相談にのってもらった。また、ホームから法人本部へ、毎日、日報をまとめて報告している。内容によっては福祉課に相談し、協力やアドバイスを得て、介護サービスの質を確保し、さらなる向上につなげている。		
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	ホームの便りを月1回、グループ通信を年4回、毎月の請求書を郵送するときに同封している。利用者の日々の暮らしぶりや職員の異動については、家族の来訪時に報告している。家族が来訪できない利用者については、変化があった際に、電話で連絡している。		
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	不満や苦情については、ホームの相談窓口、役場の窓口、県の健康保険団体連合会の相談窓口の連絡先が明示されており、入居契約時に説明されている。家族会は立ち上げていない。		直接発言しにくい状況もあるので、相談窓口の設置以外に質問箱を設置する等、家族の意見が反映されるような工夫をしてみたいかがか。
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	職員の交代は新旧の職員が重なるようにしており、利用者へのダメージを最小限に抑える配慮をしている。		
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	月1回、夜7時から本部または同一法人のホームでスキルアップ研修会が開かれている。研修内容については新たな発見があり、ケア技術の向上が実感できて、勤務に張りがあると好評である。また管理者は県主催の外部研修に参加し、6日間の講義と2週間の職場実習を行なった。		
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	納涼会に招待されたり、互いのホームを行き来し、相談しあっている。		

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)
.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	本人や家族に見学していただく一方、実態調査、身元調査を行う。入院時はソーシャルワーカーに相談している。契約すると、周りの利用者との関係や医療との関係を考慮して居室の階を決定。本人の不安や心のケアに配慮し、声掛けを行うことで殆どの利用者が半日くらいで馴れてくる。同時に、施設長は家族の抱く不安を取り除く配慮もしている。		
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	お互いのコミュニケーションを大切にしている。職員が泊まりの時に利用者と話しをする。利用者が仕事をしてきた頃の話をする、生き活きとした表情になり、信頼感が生まれる。		
.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	夕食後、本人とゆっくりと話しをしながら信頼関係を築き、思いや要望を把握する。夜、不穏になった時は、他のスタッフに連絡の上、本人の部屋に入り、1~2時間、じっくりと話を聴いてあげる。把握が困難な場合は、家族や関係者と話し合い、検討している。		
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	一人ひとりの思いや意向を日々の暮らしに反映させるよう、家族等の意見も聴きながら、それぞれの心身の状況や個別の事情に合わせて介護計画を立てている。		
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	利用者の変化に応じて、適切な支援をしているが、大きく変われば、アセスメントを行い、介護計画を見直している。訪問調査の当日は、退院したばかりの咀嚼能力の落ちている利用者に対し、刻み食が行われていたが、今回はミキサー食にするという計画の見直しが職員間で検討されていた。		

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	医療処置を必要とする利用者も、医療を受けながら暮らしていけるよう支援している。本部の医師が24時間体制で健康管理をしてくれており、早期の対応と判断が利用者の健康面での安心感を与えている。		
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、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	本部の医師が月2回、歯科医師が4回、定期的に往診してくれている。現在、ホームからの要望で、本部の医師の承諾を得て、精神科医の往診を月2回受けている人がいる。また入居時、病院から紹介を受けた人は、そのまま同じ病院を受診しているので、要望があれば、通院の介助を行っている。病気の無い人は、定期的に血液および尿検査を受けている。		
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	重度化したことで、現在病院に入院している人がいる。当面は該当者はおらず、看取りやターミナルケアは現在は考えていない。職員間で勉強会は開いている。		
. 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	入社時の研修で、理念の説明とともに個人情報についても教育している。個人情報に関する書類は5年間保存している。		
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、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	ホームでの一日の生活全体の流れはあるが、それに準ずるかどうかは、個々の自由に任されている。訪問調査当日は、3階フロアから1階フロアまで、歌を歌いにきている人や、外出から帰ってきた人も見受けられた。		

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	訪問調査当日は、業者から取り寄せた食材を職員が盛り付けていたが、献立によっては利用者が参加している。食後の片付けは、出来る人は各自でお膳を下げていた。テーブル拭きをして感謝のこぼしをかけられている人もいた。		
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	入浴は通常1日おきだが、希望により時間や状況の許容範囲内で、毎日の入浴も可能である。入浴したくないと訴える人については、希望のタイミングをつかみ、夜中でも、他階のスタッフに手伝ってもらい、入浴介助を行っている。		
(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	食器洗いや洗濯物干し、テーブル拭き等、個々にできることで役割を果たしている。ある人は過去の職歴を生かして、紙パックを使い実用品を作り、ホーム内で役立てている。美人画を描いたり、歌を歌うなど、得意分野でそれぞれが楽しんでいる。		
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	これからは、外出支援と機能訓練に力を入れたいと考えている。10月は同一法人のデイサービスの休日を利用して、風呂(湯の花温泉)に入りに行く。日常の買い物もしているが、金銭が絡む問題でもあり、家族の負担を少なくしたいと思っている。		
(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	1階の正面玄関は庭にスタッフが居る時は開けておくが、エレベーターで降りてしまうと近くに国道、裏側には川があるので、危険回避のためフロア玄関に施錠せざるを得ない。散歩や買い物には必ず、誰かが付いていくようにしている。		玄関にセンサーを設置して利用者の外出時には職員が察知できるようにするなど、他事業所の取り組みを参考に、鍵を掛けない工夫をされることを期待する。
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回消防訓練を行っている。通報の仕方、消火、避難等総合的な訓練が行われる。外階段がなく、火元となる確率の高い食事を作るところには窓がない。避難梯子は事実上使用できないとあって、消防署からは、利用者を火元と反対側のベランダに誘導し、消防車が到着するのを待つよう指示されている。		早急に、外階段の設置を検討していただきたい。電話の場所に、通報の番号だけでなく、消防署の住所も大きく明示しておけば、緊急の混乱時を防ぐことができるのではないかと。

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	食材を外注することで、既に献立の栄養バランスやカロリーは栄養士のチェックを受けており、個々にあわせて食べる量を調節している。1日の水分量は確保するよう支援しているが、医療により制限されている人の場合は、その都度記録し、オーバーしないよう注意している。		
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	共有空間は明るく、換気もよく、清潔感がある。フロア玄関も施設のイメージを感じさせないよう各階工夫されていた。居間には利用者の作品が飾られ、近所の方からいただいたというすすきが、季節感を漂わせていた。1階では利用者の作った紙パックを材料とした棚やテーブル、椅子が実際に使われていた。		
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	それぞれの人が使い馴れた品やテレビ等を持ち込んで、その人らしい、落ち着ける場所になっていた。中には作業場と化し、部屋いっぱい、作品で埋まっている部屋もあった。		