

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成20年 12月 1日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2270600337
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
所在地 (電話番号)	三島市徳倉1148-2 (055-980-5299)
評価機関名	セリオコーポレーション有限公司
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20年10月29日

## 【情報提供票より】(平成20年10月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 月 2 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	8 人	常勤 8人, 非常勤 人, 常勤換算 8人	

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 平屋	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)	80,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 450,000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 1,500 円		

### (4) 利用者の概要(平成20年4月 21日現在)

利用者人数	8 名	男性 3 名	女性 5 名
要介護1		要介護2	5 名
要介護3	2 名	要介護4	名
要介護5	1 名		
年齢	平均 85.8 歳	最低 81 歳	最高 94 歳

### (5) 協力医療機関

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

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

三島市の郊外に建てられたグループホームは母体の“社会福祉法人栄幸会”の下に、特別養護老人ホーム・ショートステイ・デイサービス等が併設され、地域老人の憩いの場ともなっており地域に開かれたホームである。明るく広いフロアと、各居室には浴室とトイレが設備され施設面での充実も見られる。施設面だけでなく職員教育にも力が注がれ、質の高さと向上心からくるケアサービスは利用者本位が徹底されている。また、ボランティアによる月例茶会、公文学習システムを取り入れての読む事・書く事・計算する事に利用者の意欲をかきたてる施策も行われている。ホームが本来求められる機能を確実に果たし、地域の中であって成長されていくことを更に期待したいホームである。

## 【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>前回評価の課題については改善計画を立てて取り組んでおり、全てに改善がされている。</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>外部評価を重要なサービス改善の場として位置付け、会議等において評価で見出された課題の改善計画を立てその実施に取り組んでいる。また、自己評価をするにあたって、評価の一連の過程を通じて質の確保・向上に繋げた取り組みが見られる。</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>2ヶ月に1回、第一水曜日に開催し外部・自己評価で明らかになった課題やホームの運営、行事、情報等を議題として掲げ、その場で問題になった点は職員間での共有化を図るための話し合いが持たれ、改善に向けた取り組みをしている。</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・苦情等があった時には法人内の第三者委員会で苦情処理対策会議をもって対応を協議するなど運営に反映する仕組みが構築されているが、意見・苦情の収集策として主に運営推進会議や家族会の場で行われている。</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>利用者一人ひとりが地域と繋がりながら暮らし続けられるよう、施設の祭りや行事には地域住民にも呼び掛け気軽に参加できる取り組みをしている。(特筆すべきは、年に2回イトーヨーカドーが施設内に店舗を開き、利用者、家族、近所の住民が多数来店し盛況を極めている。)</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	家庭的な環境と地域住民の交流の下で、その人らしい暮らしができるサービスを理念として掲げ、地域密着型の理念となっている。		
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	職員は理念の持つ意味を良く理解しており、日々のサービス提供の場においても理念の共有化とその実践が見られる。		
2. 地域との支えあい					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	○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	利用者一人ひとりが地域と繋がりながら暮らし続けられるよう、施設の祭りや行事には地域住民にも呼びかけ気軽に参加できる取り組みをしている。特筆すべきは、年に2回イトーヨーカドーが施設内に出店を開き、利用者、家族、近所の住民が多数来店し盛況を極めている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	○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	外部評価を重要なサービス改善の場として位置付け、会議等において評価で見出された課題の改善計画を立てその実施に取り組んでいる。また、自己評価をするにあたって、評価の一連の過程を通じて質の確保・向上に繋がった取り組みが見られる。		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	○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回、第一水曜日開催し外部・自己評価で明らかになった課題やホームの運営、行事、情報等を議題として掲げ、その場で問題になった点は職員間での共有化を図るための話し合いが持たれ、改善に向けた取り組みをしている。		

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)
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	市町村の関係は、運営推進会議にとどまらず、随時の電話連絡や直接訪問する等して機関・部所との連携は密に行われている。		
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あわせた報告をしている	毎月定期的に発行の「きたうえファミリーだより(その月の行事予定・行事スナップ・職員の外部研修における介護基礎知識及び利用者の担当者からのメッセージ等を掲載)」や利用者個々の健康状態や暮らしぶり等について家族に報告している。また、利用者の変調等があったときには即時連絡を密に取り合っている。		
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・苦情等があった時には法人内の第三者委員会で苦情処理対策会議をもって対応を協議するなど、運営に反映する仕組みが構築されているが意見・苦情の収集策として主に運営推進会議や家族会の場で行われている。	○	現実には家族等が率直な意見を言い難い状況もあることを念頭にいれ、安心して積極的に表せる機会を工夫(面会簿の改良、家族等への報告時の意見吸い上げ等)した幅広い意見の収集をされ、更に充実した取り組みを期待したい。
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	止むを得ず職員が交代する場合は利用者へのダメージを最小限にするよう引継ぎ期間を十分に取り、必要に応じて利用者に説明するなどして職員の異動等による影響への配慮をしている。		
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	外部の研修には積極的に参加をさせる機会を作っている。また、内部の研修にあつては充実した研修計画の下に法人内の各委員会主催の研修の勉強会にも参加させる等して、職員の人材育成を図っている。		
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	三島市内のグループホーム(9箇所)の研修会の代表格として情報交換や勉強会等定期的に開催し、同業者同士の交流を図っている。		

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)
<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	利用者がホーム内の環境に慣れるよう細心の注意を払いながら家族とも相談し、無理のない本人主体とした介護計画を作成の上、全職員が統一した介護にあたっている。		
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	介護する側、介護される側といった関係に捉われず、職員は謙虚に利用者としており、生活上の知恵を教えたり、教わったりなど、また悩み事、相談ごと等多方面にわたって喜怒哀楽を共に過ごす関係を築いている。		
<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	家族等からの趣味、嗜好、生活歴等の情報収集に加え、日々のケアや関わり合いの中から本人の希望や意向を把握し、可能な限り叶えられるように努めている。		
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	利用者本人や家族等からの意向を大切にしながら本人がよりよく暮らせるにはどのような支援が必要かを職員参画の基で検討し、利用者個々に合った介護計画を作成している。		
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	定期的な見直しのほか、日々の生活状態の中から状態の変化、身体の変調等を注視し適時に介護計画を見直しを行って家族等へも逐一報告がされている。		

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	隣接のデイサービスの利用のほか、利用者本人や家族の希望に応じて通院、買い物、外食、行事への参加など多方面にわたり支援が行われている。		
<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	本人が馴染みの医師による継続的な医療を受けられるよう、また、状況に応じて本人や家族が希望する医師による医療が受けられる支援がされているほか、月に2回嘱託医による往診も行われている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方について利用者、家族等からアンケートを事前に取りなどしており、主治医との連携、あるいは職員共通の認識を持つような話し合いも行われている。		
<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	一人ひとりの誇りを尊重しプライバシーの確保を徹底していくことは利用者の尊厳と権利を守るための基本であることを職員は心得ており、プライバシーを損ねるような言葉かけや対応は皆無であった。また、個人記録等の書類も適切に保管・管理がされている。		
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	一応の生活パターンはあるがその日の利用者の健康状態、気分等に合わせた生活ができるように配慮をしており、職員の都合を優先することなく利用者主体の暮らしができるよう支援が行われている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者一人ひとりの好みや嫌いなものを把握し、できるだけ季節の食材を使い食卓に出すようにして食事が楽しいものになるよう配慮がされている。職員も同じテーブルで同じ食事をしている。		
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	各個室に浴室があり利用者はいつでも自分のペースで入浴を楽しめることができ、また、介助を必要な利用者にとっては大浴場も個人の希望やペースに合わせてゆったりと湯船につかるよう配慮している。		
(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	日常生活の中から本人の出来ること、得意なこと、趣味など把握し、活力を引き出せる場を作っている。例えばラッキョウ漬をしたり、俳句や習字を楽しむ人などそれぞれの暮らしのパターンを支援している。		
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	一人ひとりその日の希望によって心身の活性につながる散歩、ドライブ、買い物、日光浴等、戸外に多く出掛けられるような支援を行っている。		
(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	鍵を掛けられたことによる抑圧感を持たれないよう夜間以外は開錠し、自由に出入りするようになっている。		
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	同じ法人内の設置された防災委員による避難誘導訓練は毎月行われ、年1回の消防防参加の総合防災訓練も実施されるなど防災対策には特に力を注いでいる。	○	これからの課題として地域住民との協力関係を推し進められることも一考されたい。

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)
(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	利用者一人ひとりのカロリー過不足や栄養の偏り、水分不足が起こらないように食材や調理方法を工夫している。また、併設の施設にいる管理栄養士の指導を受け食事のバランスには注意している。		
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	広い窓から差し込む光、天井の高さからくる開放感のあるフロアは、安らぎと居心地の良さを感じさせる。そこに置かれた机、本棚、一角にはくつろげるソファと畳が敷かれ、また、生活感や季節感を採り入れるなど自宅を延長した工夫と配慮が随所に見られる。		
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	利用者の各居室には家族の写真や手作りの人形などが飾られていた。また、使い慣れた愛用のテーブル、仏壇も持ち込まれ安心して過ごせるよう配慮がされている。		