

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 9月22 日

【評価実施概要】

事業所番号	0872100482
法人名	株式会社テンダーケアジャパン
事業所名	ケアホーム テンダーの杜つだ
所在地	茨城県ひたちなか市津田1953-1 (電話) 029-354-1733

評価機関名	特定非営利活動法人 認知症ケア研究所		
所在地	茨城県取手市井野台4-9-3 D101		
訪問調査日	平成20年9月22日	評価確定日	平成20年12月10日

【情報提供票より】(平成20年8月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤 7人, 非常勤 16人, 常勤換算 5.0~5.2人	

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/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 1,250円			

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	17 名	男性	7 名	女性	10 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低 75 歳	最高 97 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡田クリニック 水戸志村病院 薄井歯科医院
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

住宅地に隣接する木造平屋建て2ユニットの施設である。木をふんだんに使用した建物で外観内装ともに温かい雰囲気がある。また職員教育に特に力を入れており、ヘルパーの実習施設として提供されたり、また外部講師の講義を月に三回行い認知症の理解とケアの提供について徹底された教育が行われている。職員も充実した教育の中、退職者も少なく地域に根ざした認知症高齢者のケアが提供されている。
--

【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)
	苦情処理・家族からの意見の聴取及び家族への連絡に対して取り組みを行った。苦情処理のマニュアルを作成し苦情に対し対応策について職員間で話し合いを持ち議事録に保存するなどの取り組みが見られた。また家族への報告では、毎月の個人用の便りを家族に発送し利用者のその時の様子が分かるように取り組みを行った。
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)
	今回の自己評価に対しては、職員も内容を確認するなどの取り組みを行い、管理者が内容をまとめ提出されている。
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回開催され、行政、家族、職員、利用者、管理者各代表の参加の下、推進会議が行われており、運営に関する事や行事報告などが行われ家族、行政の参加者にも意見の聴取が行われている。
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)
	苦情処理対応マニュアルを作成、苦情や家族の意見を親身に受け取り、職員間で会議がもたれその時の状況の報告、その時点での対応また今後の対策などを検討し、今後の課題とし全体で取り組み改善に向けて努力されている
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)
	地域とのかかわりを密に持つために自治会活動への積極的な参加、また近隣の学校や住民などをホームに招きボランティアの発表の場を作るなどし、地域とのかかわりを密にする工夫が見られた。

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	グループ全体の理念の中、ホーム独自の理念が掲げられ、理念をもとに地域に根ざしたホーム作りが行われている。		
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	理念は朝のミーティング(利用者を交えた)などで管理者から説明を受け職員間で共有できるよう工夫されている。		
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	地域に密着したホームづくりに特に努力されている。近隣の学校や住民をホームに呼びボランティアの発表の場として提供したりとホームの機能性を生かした地域活動を行っている。		
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	今回の評価は、管理者主導の下職員間で話し合いがもたれ取り組まれていた。	○	今後は、さらに職員の外部評価への参加を増やし、職員が外部評価の意義を理解し職員主体の評価への取り組みが期待される。
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	2か月に1度の推進会議の開催が定期的に行われている。行政・家族・職員・民生委員など多くの参加者の下行われている。会議の内容は議事録化され閲覧が可能な状態となっている。		

茨城県 ケアホームテンダーの杜つだ

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)
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>管理者、経営者が自ら行政に出向き情報交換を積極的に行っている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族へは、毎月利用者個人個人の写真が入った便りを作成し、職員手書きの状況報告が書かれ温かみのある報告が各家族に行われている。</p>		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族からの意見は職員が直接聴取するよう、面会時などに細かく言葉かけを行ったり、意見箱などに家族からの意見がある場合は、マニュアルに応じて対応し家族へ説明するようにしている。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>グループ内での職員の異動は、基本的には無く職員の退職も少ない。また同施設でのマンネリ化を防止するためにグループ内での交換研修を行っている。</p>		
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>職員教育に非常に力を入れている。外部講師を月に3回招き月一回の必修と月二回の希望講習が受けられ、職員の満足度も高い。</p>		
11	20	<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>市内でのグループホーム連絡会等は無く他施設との交流が難しい状況にあるが、研修などで他の施設との交流を多く持ち他施設の取り組みを学ぶようにしており、管理者は積極的に他の施設の管理者と関わりを持つように心がけている。</p>		

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、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	併設デイサービスや体験宿泊も可能になっており、利用希望者が、ホームの雰囲気になじめるかなど本人に確認していただき利用できるよう配慮している。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者のペースに合わせて、利用者から学ぶ姿勢を持ち支えあう関係を維持できるよう配慮している。		
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	利用者の希望や意向を受け入れ、利用者のペースに応じた対応を心掛けている。朝寝坊や食事の時間の配慮など細かな部分に利用者の希望や意向が取り入れられている様子が見られた。		
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	介護計画の作成にあたり、職員の意見をカンファレンスで聴取しその人らしい介護計画の作成を心がけている。	○	今後は、さらに職員一人一人の見方や、利用者のその時の状況など細かな部分での介護計画の作成に取り組み、その人らしい介護計画の作成に取り組んでいただきたい。
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	介護計画は、計画の見直し期間に応じて見直しされ、家族への説明と同意がある。		

茨城県 ケアホームテンダーの杜つた

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	事業所は、併設するデイサービスなどを柔軟に活かしながら、認知症高齢者が不安なく入居できるよう配慮したり、ホームの広さを利用し地域のイベントなどに提供している。近隣の住民がホームに立ち寄った際など、介護保険についてなどの説明をしたりホームの機能を活かした取り組みが行われている。		
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	提携医師及び病院の往診のほか、利用者の希望や馴染みの医師に受診ができるよう配慮されている。基本的に家族の送迎が必要だが家族の希望に応じて職員が付き添ったり送迎も行っている。		
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	看取りの取り組みが行われ、利用者・家族の希望によりホームでの看取りが行われた事例がある。	○	看取り、緊急時対応の同意書を家族から得ている。今後終末期や延命処置の同意書を作成し、家族の意向の確認・把握に取り組んでいただきたい。
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	利用者の個人情報や関係書類は、名前などが他から確認できないよう工夫され保管されている。また職員は利用者のプライバシーに配慮した言葉かけや対応を提供している。		
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	ホームの時間を優先することなく利用者のペースに合わせた時間でケアが提供されている。		

茨城県 ケアホームテンダーの杜つだ

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	食事は、給食のシステムで衛生面に配慮している。普段は給食であるため利用者の食事に対するニーズに対応することを考慮し、おやつづくりや時には収穫野菜を使った調理などを行い積極的に利用者に取り組んでもらっている。		
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、午後の時間帯に設定されているが希望により午前中に入浴できたりと、利用者の希望をなるべく優先するようにしている。		
(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	利用者の特技や、昔の仕事などを活かし、役割を持って生活できるよう配慮している。ホーム敷地内には菜園などがあり収穫なども楽しむことができるようになってい		
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	近隣のコンビニエンスストアやスーパーなど希望や職員の声かけなどで、利用者の行きたい場所への外出が提供されている。また日常的に近隣の散歩を行うなどもしている。		
(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	ホームの玄関、各居室などは施錠されていない。居室の窓や出入り口などは利用者が自由に開閉でき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	避難訓練・夜間想定訓練などが定期的に行われている。今後は起震車などを使った職員教育の予定もある。		大規模災害時に備えた備蓄品の確保に取り組んでいただきたい。

茨城県 ケアホームテンダーの杜つだ

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	各利用者個人の水分、食事の摂取量が数値化されわかりやすく記載されており、水分や栄養の確保が行われている。		
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	共有空間は清潔に保たれており、洗濯物が置いてあったりととても家庭的な雰囲気があった。またホームでは、居室のテレビ配置を禁止し、利用者全体でテレビが楽しめるようにと、共有空間に設置されている。		
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	居室は畳と板の間となっており、ベッド・布団など利用者の希望に応じて居室が提供されている。窓も大きく明るい雰囲気があり、各居室にトイレが設置されている等独自の工夫がある。		