

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	0475201042
	有限会社 ウェル創建
事業所名	ふれあいの家 白鳥
所在地 (電話番号)	仙台市宮城野区白鳥一丁目34-12 (電話) 022-388-8838
評価機関名	NPO法人 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
所在地	仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウェル仙台ビル2階
訪問調査日	平成 21年 1 月 21 日

【情報提供票より】(平成20年12月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 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	12 人	常勤 12人 非常勤 人	常勤換算 11.5人

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独○	○新築/改築
建物構造	木 造り	
	2 階建て	1 階 ~ 2 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)	42,500 円	その他の経費(月額)	平均22000 円
敷 金	有(円)	無○	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 150000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 100 円
	または1日当たり		1300 円

(4) 利用者の概要(12 月 26 日)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	6 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81 歳	最低	67 歳	最高	89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	仙台東脳神経外科 しらとり歯科 わたなべ整形外科
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

宮城野区白鳥の七北田川沿いのマンションの建ち並ぶ一角に「ふれあいの家白鳥」はある。開設五年目の事業所である。開設当初から勤務する経験豊富な管理者のもと、職員の気づきやアイデアを取り入れて日々の介護に生かしている。それはトイレを清潔に保つための工夫や、ベッドからの転落防止のための工夫、間違いのない服薬のための薬の管理などに現れている。チームワークの良い介護で入居者の表情は明るい。24時間態勢で対応する看護師の存在は入居者、家族に安心感をもたらしている。入居者は普段、事業所内で過ごす事が多いので、気分転換を図るためにも戸外での過ごし方を工夫していただきたい。
--

【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) 運営推進会議の議事録は去年よりはやや詳しく取られ、意見交換も活発になって来ている。家族等への報告については、訪問の少ない家族への配慮として、電話連絡のほか、事業所便りを送ったり、行事への参加予定の問い合わせをするなど連絡を取り合う機会を増やす工夫をしている。看取り介護については、関係者間の方針の共有と共に、「看取り介護の指針」や家族への「意思確認書」などの整備が求められる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 2ユニット各棟の当日勤務の職員に渡し、職員同士で話し合って記入し、管理者が取りまとめた。
重点項目②	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) 会議は二ヶ月ごとに開かれている。事業所及び地域の行事の報告や説明、外部評価の報告、地域包括支援センターからの情報入手など意見交換も活発に行われ、雰囲気は和やかになって来たので、会議のメンバーに入居者や家族の代表も加わるようになれば、地域の認知症の人への理解が更に深まることが期待でき、事業所は認知症介護施設ということで地域の役割を依頼されることはなかったが、住民として何らかの役割りを担い、地域貢献できるようになると思われる。
重点項目③	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) 家族会はあるが実際の活動は今のところはしていない。事業所や公の相談窓口があることを重要事項説明書に明示し、掲示もされており、第三者委員を委嘱している。個人的に意見、相談を寄せる家族に対しては、対策を講じ、結果を確認して報告している。
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) 日常的に交流しているとまでは行かないが、地域との交流は進んできている。花見や夏祭り、芋煮会など町内会との交流が主であるが、近くの幼稚園児の来訪などもあり、それらを入居者は楽しんでいる。事業所は今後、地域ボランティアの受け入れを進めたいとしている。

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	理念は事業所開設当初のものであり、その中で地域社会との連携をうたっている。昨年、一昨年と見直しの話し合いを行っているが、具体的な手直しには繋がらなかったもので、地域とどう具体的に連携していくかなど、更に検討していただきたい。		
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	理念を特に意識はしていないが、日々の介護は理念に沿ったものになっており、事業所の雰囲気や入居者の表情にもそれは表れている。理念への意識を喚起するためにミーティング時に皆で唱和することなども有効と思われる。		
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	町内会に加入し、地域の夏祭りや防災訓練に参加したり、隣のマンションの生ゴミ処理機を使わせてもらい、できた肥料を提供している。また、事業所主催の行事には大勢の地域住民の参加が得られている。		
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	自己評価や外部評価を行って、日々の介護の中で対応できていない部分をどうするかや地域の交流の足りないところ、又事業所として地域に貢献できることはないか等を、スタッフ会議で話し合っている。		
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	事業所からは現況報告や行事予定、外部評価の実施についての説明をした。昨年度の外部評価の概要表を示して意見を聞いたが地域メンバーからは特段の意見等は出なかったもので、今後はメンバーの意見を引き出す工夫をしたいとしている。この他、地域の防災訓練、行事予定などが話し合われた。		

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)
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	昨年、入居費の改訂などで市の担当部署に手続き上の相談をし、アドバイスを受けた。また、今年度の監査指導を受けている。今後は認知症介護の専門集団としての立場を生かした連携も期待したい。		
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	家族への報告は「個人連絡ノート」を基に主に来所時にしている。遠方で来所の少ない家族へは電話で報告している。また、隔月発行の「わが家」というホーム便りを会計報告と共に家族全員に送っている。行事に関する出欠については、便りに添えて往復ハガキで都合を聞いている。		
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	個人的に苦情、意見を伝えてくる家族もいるが、そのような意見、苦情に対しては対策を講じ、報告し確認している。事業所には相談窓口が設置され、公の機関の窓口があること、また第三者委員の委嘱を重要事項説明書に明記し、掲示もされ家族に説明している。		
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	離職に際しては、お別れ会をして、入居者に理解していただくようにしている。離職を少なくする配慮として、管理者は職員の意見をよく聞き、勤務環境をよくする努力をしている。職員の離職について家族への説明もしていただきたい。		
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	職員は勤続年数や希望に応じて平均年5回くらい研修に参加している。参加者は研修を基にケアプラン作成から実践までを通して行い報告している。その報告を基にスタッフ会議で話し合い全員が周知している。公的資格取得者には待遇の面で配慮がある。		
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	NPO県グループホーム協議会の実践者報告会に参加して他のグループホームの職員と交流したり、懇親会に参加している。		

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	入居に際し不安を抱えている方が殆どなので、家族の協力を得て当ホームに遊びに来ていただき、短時間でも他の入居者と過ごす体験をしてから本人、家族に入居の有無を決めていただく。		
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	職員は日常、掃除や食事の準備、片付けなどを入居者と一緒に行う中で、分からない漢字を教えていただいたり、また、入居者のやさしく穏やかな口調に感動を与えられたりしている。		
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					
お茶の時間など					
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	入居者の思いや希望は、主にお茶の時間などゆったりした気分のあるときに聞き取っている。希望があれば散歩や買い物にも出かけるが、職員数が少ないため希望に沿えないことも多い。「帰りたい」願望の方にはできるだけ付き添って外周りに出かけたりして気分の転換を図っている。		
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	本人、家族の希望、また、職員の気づきやアイデアを取り入れてスタッフ会議の場で全職員で話し合い、介護計画を作成している。家族の同意を得ている。		
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	期間に応じて見直しを行っている他、状態の変化に応じて介護計画の見直しを行い、見直し後の介護計画書を作成し、家族の同意を得ている。		

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	看護師が24時間態勢で全入居者の健康管理やかかりつけ医との連携に対処している。デイサービスやショートステイについては事業所内設備の状況から今は対応できていない。障がい者用のタクシー券を利用して外出時の入居者の負担の軽減に役立っている。		
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	入居者は家族の協力でそれぞれのかかりつけ医の診療を受けている。家族が対応できない時は看護師が付き添う。また、体調急変時や休日に対応が必要な時は、看護師が家族と医師との相談に応じている。		
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	重度化に際しての方針を入居時に本人と家族から聞き取って記録し、ターミナルケアについての簡単なマニュアルもあるが、事業所としての「看取り介護の指針」や家族の「意思確認書」として明文化したものはない。	○	協力が得られそうな医療機関があるとのことなので、「看取り介護の指針」を明文化して示し、関係者間で方針の共有をすると共に、本人、家族に対しては指針を説明し「意思確認書」の作成をしていただきたい。
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	入居者への呼びかけは本人の望むように対応している。職員は言葉遣いに気を付け、特に命令口調にならないように、またトイレ誘導の言葉かけにも配慮している。個人記録書類等は事務室の机の引き出しに保管管理している。		
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	入居者のペースや希望に合わせて生活をしているが、急な買い物の希望などには対応できないことがある。自室で過ごすことが好きな方には、お茶の誘いの声かけをしたり、時々様子を見に行くなどの見守りをしている。		

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)
(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	盛り付けや後片付けは入居者と一緒に行っている。コップや湯のみ、箸などは各々個人用のものを使っている。時には出前で各自好みのものを注文して楽しむこともある。職員は入居者と一緒に食卓を囲み和やかな食事風景であった。		
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	入居者の希望する時間に毎日入浴できる態勢であるが、感染予防の観点から希望に添えないことも時にはある。また、夜間の入浴は勤務体制上実施していない。入浴を拒む方には様子を見ながら言葉掛けの工夫で入っていただく。		
(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	入居者はそれぞれに得意とする家事などを日常的にしている。春から秋に掛けては菜園の作業をしたり、貼り絵や切り紙などの作品を職員の支援を得て地域の文化祭に出品する方もいる。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	希望に応じて出かけたり、家族との外出、また事業所の買い物と一緒にいくこともあるが、回数は少ない。事業所として外出の機会を積極的に設けることは少ない状況である。	○	入居者一人ひとりに、気晴らしや気分転換のための散歩などで少しでも戸外で過ごすことを働きかけ、事業所内だけで過ごすことのないように配慮していただきたい。
(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	日中は鍵をかけないケアを実践している。希望により居室に鍵を掛けている方もいるが、万が一の災害時には外から外すことは可能なので今のところ希望通りに対応しているが、このことは今後の検討課題であるとしている。		
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	地域の防災訓練には必ず参加し、協力を得られるよう要請している。夜間を想定した訓練は昨年一回行った。当事業所は二階にも居室があるので、災害時の避難用に簡易ストレッチャーの設置を予定している。避難路の確保、消火器点検はなされている。食料、日用品の備蓄は最低三日分は確保していただきたい。		

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	栄養チェックされた食材を業者から購入している。医師の指示のある方にも対応しており、個人ごとに摂取水分、摂食量を記録し、体重測定は月一回行っている。		
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	適度な広さの明るい居間兼食堂は、カレンダーや時計が見やすい位置に設置され、壁には季節行事の写真などが飾られている。ベランダの出入り口には危険防止を兼ねたきれいなシールが貼られ、居間で過ごす入居者の方の表情は明るく和やかである。		
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	持ち込み品の多い方も少ない方も居室は整然としており、家族の協力で季節の壁飾りが掛けられて、明るさを添えている。また、職員の発案で転落防止のための工夫が施されたベッドを使用されている方もいる。		