

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	1475100838		
法人名	株式会社ウイズネット		
事業所名	みんなの家・新川崎		
所在地	神奈川県川崎市幸区小倉805-7 (電話) 044-589-0268		
評価機関名	ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部		
所在地	横浜市港北区新吉田東5-76-35		
訪問調査日	平成19年8月2日	評価確定日	9月11日

## 【情報提供票より】(19年 7月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	3人, 非常勤 13人, 常勤換算 6人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有( ) 円 無( )			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 120,000 円 無( )	有りの場合 償却の有無	有( ) 無( )	
食材料費	朝食	350 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(7月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	8 名	要介護2	1 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 84 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	総合川崎臨港病院、港北メディカルクリニック、日航ビル歯科室
---------	-------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

- ① 環境 ・花壇のある幹線道路から1ブロック奥の静かな住宅街に立地する。  
・地元との交流を重視し、積極的に自治会諸行事に参加すると共に、地域住民に施設行事への参加を呼びかけている。
- ② 介護 ・24時間対応の医療機関、家族との連携体制がとれている。  
・「一言通信」、暮らしぶりの写真の掲示、個人別アルバム作りなど家族への連絡を大切にしている。
- ③ 教育 ・法人による研修体制が充実しており、職員の自己研鑽のための研修も奨励している。
- ④ その他 ・運営推進会議を昨年試行し、本年は定期的開催を計画している。

s

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	今回が初回評価なので、前回評価はない。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	・本部から自己評価の意義を職員全員に説明し理解を深めた上で、職員全員で取り組んだ。 ・自己評価票作成中から、評価項目を意識して日々のサービスに取り組んだ。
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)
	・H18年8月に運営推進会議を開催した。 ・行政、地域関係者、家族間の連携の意義を認識しており、本年9月から定期的に運営推進会議を開催し、サービス向上、地域密着に活かしていく予定である。
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)
	・家族来訪時は、利用者の生活状況を説明し、その上で意見・要望をお聞きし、来訪できない家族には毎月、本人の生活状況レポートを郵送している。 ・家族の意見、要望は家族ノートに記録し、日常のサービスに反映するよう努めている。
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)
	・ボランティア受入れ、子供会への声かけなどをして施設の開放に努めている。 ・町内会に加入し、町内会の行事(お祭り、敬老会など)に参加する予定である。

## 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)
<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	・利用者、家族、地域の関係者を含め、安心した暮らしへの支援を目指した判りやすく、覚えやすい独自の理念を掲げている。		
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	・玄関及び各階フロアに、書の得意な入居者による毛筆書きの理念を掲示し、研修時、引継ぎ時に職員間で確認しあっている。 ・理念の一部の「ホットな心」を日々のサービスに具現化するため、利用者に対して職員全員が暖かく、優しく接するように努力している。		
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	・町内会に加入しており各種行事(お祭り、敬老会、)に積極的に参加している。 ・ボランティアを受入れ(フラダンス)、子供会への声かけなど地域との交流に力を注いでいる。それぞれの場面の記録写真を壁面に掲示している。		
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	・本部エリア長が評価の意義を説明し、全職員がそれぞれ記載した自己評価票を、ホーム長が各人の意見を聞きながらまとめた。 ・その結果、各職員が、安心して生活する場の提供、地域に目を向ける、ことの重要性について、理解を深めることができた。		
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	・H18年8月27日家族代表3名・ホーム長、横浜本部、計6名で開催。町会長、民生委員は都合悪く欠席。 ・H19年9月2日に川崎市の担当者、町会長、民生委員、家族を含めて開催予定。夏祭りへの招待も予定している。	○	・定期的な運営推進会議を開催し、メンバーの協力を得て、課題解決、サービス充実、地域との密着化などを更に推進ことを期待します。

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

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	・行政担当者(生活保護ワーカー)の訪問、その他機会を設け連携を図っている。 ・行政と共に取り組んだ最近のサービス事例では、利用者が紛失したバスカードの再発行がある。		
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、「一言通信」を郵送し、本人の日中の様子、夜間の様子、行事での様子、療養状況、出納帳の預かり金額の残金、その他について情報を提供している。 ・緊急時は電話で、来訪時は直接、本人の状況を報告、情報連携を密にしている。 ・施設内行事や日常生活スナップ写真をリビングルームに掲示し、その後、個人別のアルバムにして家族に提供している。		
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	・苦情や要望を積極的に吸収する手段として、ご意見箱の設置、苦情・相談受付票の制定など苦情処理体制は出来ている。 ・家族の来訪時に意見、要望を聞き出し、家族ノートに記録してカンファレンスで話し合い、解決に結び付けている。		
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	・在職職員の半数が設立当初からの職員であり、利用者へのダメージは今まで特にならない。定着率向上には職員のモチベーションを高めるため、各会議や職務上の研修を通して教育に努めている。		
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	・南部エリア22ヶ所のグループホーム交換研修があり、フロア長が参加(1週間)し、月1回のスタッフ会議でその内容を発表し、スタッフに伝えている(議事録あり)。 ・各職員には本部から自己研鑽用の研修案内を行い、自己啓発の機会を設けている。		
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	同業者との交流はまだ行っていないが、年内にグループホーム協会に加入し、各種情報を得ると共に、交換研修、学習会などを通して職員教育を図る計画をしている。	○	同業者との交流により広く各種情報を得、また交換研修、学習会などを通じて更なるサービスの質の向上に取り組むことを期待します。

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、場の雰囲気に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(家族)は法人本社で詳細な説明を受けたのちホームに来院するルールになっている。来院後はホーム長が中心になってアセスメント表に基づき本人の状況を把握し、本人・家族の希望などを聞いた上で、徐々にホームでの生活や、雰囲気に馴染んでもらうように努めている。		
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	・職員は利用者一人ひとりと積極的に会話をするよう心掛け、利用者の子育て体験談など、教えられることが多い。また、個人的に相談事を持ちかけられる場面もある。 ・その他、職員の忙しい様子を見て「働き過ぎでしょ、少し休憩しなさいよ」などと声をかけられることもある。		
<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	・利用者一人ひとりの思い・希望は、日常の会話や何気ない動作などを通して把握に努めている。それを個人別の気付きノートに記録し、カンファレンスで話し合い、職員がその情報を共有して、利用者個々の意向に沿うよう努めている。		
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、家族の意向を日常の介護や、家族来訪時などで把握し、個人別の気付きノート、家族ノートに記録して、カンファレンスでその情報を職員間で共有するようにしている。 ・そこで把握した課題は、個人別介護計画の長期、短期目標に取り入れている。		
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	・介護計画の見直しは長期目標は6ヶ月、短期目標は3ヶ月期間で見直しているが、期間途中で状況が変化した場合は、関係職員や家族と話し合っって計画修正を行っている。		

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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	・通院の付き添いは家族が行うことが原則としているが、家族の要望で職員が代わりに送迎するなど柔軟に対応している。 ・協力医療機関と24時間体制の連携をとり、医療面での支援体制を維持している。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働</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、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	・24時間対応の協力医の他、入居前からのかかりつけ医での医療を受けている方もおり、複数の医療関係と関係を密にしている。協力医の診断の結果、必要な場合には協力医から直接家族に連絡を取っている。 ・各医療機関との医療協定書、利用者の健康診断記録はファイル保管されている。		
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	・開設当初は入居時に終末期のあり方についての説明はしていなかったが、利用者本人、家族の要望で、現在終末期ケアを行っている。協力医、家族、職員で話し合い情報を共有している。 ・現在は入居時の説明内容について見直しを行い、終末期ケアを希望する利用者本人や家族との間で同意書を取り交わしている。		
<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	・利用者一人ひとりの性格などを踏まえた上で、尊厳を大切に言葉かけをしている。 ・面会ノートはプライバシーに配慮して個人別に記入し、個人情報に関する重要書類は書棚に施錠保管している。 ・職員の守秘義務教育については、利用者のプライバシーを守ること、個人情報を外部に漏らさない、などの趣旨を施設内に掲示し、常に注意喚起を図っている。		
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	・利用者一人ひとりに主体性をもった日々を過ごしていただくために、1日のスケジュールは決めていない。散歩、配膳、食器洗い、洗濯干し、植木の水やり、裁縫、食事の合図などそれぞれが自分の役割をこなしながら、一人ひとりのペースで過ごしている。		

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

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>(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</b>					
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	・通常は食材業者の決めた献立表に基づいているが、ご飯をうどんに変えたり柔軟に対応している。利用者の希望を取り入れた行事食と一緒に調理したり、時には外食を楽しんだりしている。 ・利用者も配膳、片付けなどに参加し、職員と一緒に和やかに食事をしている。誕生会には庭にテーブルを出して、お茶会をして楽しんでいる。		
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	・利用者の入浴は、職員の対応ができる限り、時間や曜日の制限はなく、希望があれば毎日入浴できる。 ・入浴が好きでない方には無理強いはいしないが、入浴が必要などときには朝からまめに声をかけて入浴を勧めている。		
<b>(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</b>					
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	・掃除、洗濯干し、縫い物、配膳など、得意分野で一人ひとりの出番を作りだす工夫をしている。書の得意な方にはホームの理念を書いてもらい掲示して、達成感(遣り甲斐)を感じていただくように努めている。		
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	・近くのコンビニエンスストアに散歩がてら買い物に出かけているが、歩行困難な方も車椅子を使用して外出している。 ・その他洗濯干し、畑の水やり、屋外でのお茶会など、外気に触れ気分転換する機会も設けている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	・居室に施錠していないが、玄関は道路に面しているため、交通事故と不審者への対策として暗証番号によるオートロックになっている。 ・入居者が外出したい様子を察知したときは、職員と一緒に外出している。		
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	・開設以来既に2回消防署の協力を得て避難訓練を行っており、各階に消火器を2ヶ設置し、避難経路も表示している。 ・町内会に加入し、防災協力をお願いしているが、防災協定書はまだ締結していない。 ・非常用持ち出し袋は用意しているが、量的に少なく、利用者全員に行き渡る量ではない。	○	地域との防災協定の締結、及び災害の発生に備えた非常食料や備品の適正量の準備を期待します。

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	・栄養価が計算されている専門業者が作成した献立に基づいて日々食材を調達しているので、栄養バランスは確保されている。 ・食事や水分のおおよその摂取量は毎日記録して、職員が情報を共有している。		
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	・共有空間は清潔に保たれており、気になる光や臭いなどはなかった。 ・居間にソファを置いたり、ベランダやエントランスホールにテーブルを置いて、一人になりたいときや、お茶などを楽しむときの居場所も設けている。 ・居間には、利用者が職員と一緒に作った季節感のあるチギリ絵を掲示している。		
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	・利用者個々の居室はテレビ、たんす、人形、目覚まし時計、写真など馴染みの品々が持ち込まれ、その人らしい生活の場となっている。 ・水彩画の好きな方の居室には、使い慣れた絵筆や作品が飾られて、主体性をもった生活を送っている様子を見ることができた。		