

1. 評価結果概要表

作成日 平成 19年 9月27日

【評価実施概要】

事業所番号	1471000545
法人名	株式会社 コムロード
事業所名	もえぎケアセンター戸塚
所在地 (電話番号)	横浜市戸塚区下倉田町18-2 (電 話) 045-862-3003

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丁目76-35		
訪問調査日	平成19年9月27日	評価確定日	平成19年11月6日

【情報提供票より】(H19年 9月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 10 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 4 人, 非常勤 14 人, 常勤換算 9.8	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建て	2 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	33,000 円
敷 金	有(円) ○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(900,000円) 無	有りの場合 償却の有無	○有/無
食材料費	朝食	200 円	昼食 450 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4)利用者の概要(9月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性 2 名	女性 15 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名
要介護3	7 名	要介護4	5 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 79.6 歳	最低 63 歳	最高 89 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	西横浜国際総合病院 湘南台中央デンタルクリニック
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>◇ホームは家庭の延長線上にある生活環境の実現を目指し開設して6年が経つ。四季折々の各種のイベントや一泊旅行などで、家族と過ごせる機会を多くしている。また回想法を取り入れたり陶芸教室を毎週開くなどによって、利用者は明るい穏やかな笑顔になっている。</p> <p>◇介護プランに独自の工夫があり、本人の生活像とケアの目標をわかり易く記述し、これを実行することで、質の高いサービスを提供している。さらに、支援の結果を詳細に評価し記録している。</p> <p>◇職員の育成に力を入れている。職員毎の研修日程表を作成している。資格取得奨励制度、研修奨励制度がある。運営者が職員の個人面談を行い動機付けを図っている。</p> <p>◇ホームの理念に「利用者と一緒に居る介護サービス」をあげている。具体化するための「理念の道しるべ」を作成し職員に周知されている。社内研修で理念とその方針を取り上げ、その内容は記録されている。</p>
--

【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>前回評価で指摘の相談・苦情対応については、苦情対応マニュアルが整備され、苦情窓口も明確になっていることが確認できた。</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>職員は過去2回の評価により、自己評価及び外部評価の意義と内容を十分に理解し、サービス改善に活用している。今回の自己評価については、職員ミーティングで評価内容を確認し、ユニットリーダーが全体を取りまとめる方式で実施している。</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>横浜市の運営推進会議設置運営要領の通知を受けて、今年8月に第1回目の運営推進会議を開催した。出席者は家族代表と町内会長、地域ケアプラザ所長及びホームの職員であった。会議では利用者の徘徊に関することや地域の小学校の総合学習、中学生の福祉ボランティア体験の支援などについての話し合いが行なわれている。</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>家族に対して施設から毎月定期的に報告を行っている。家族面会の頻度も多く、面会時のコミュニケーションを大切にして意見を取り入れるよう取り組んでいる。苦情と要望を積極的に取り入れ施設運営に活かしていきたいと考えている。</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>近くのスーパーでは利用者地域住民と顔なじみになっている。また地域の祭りや小学校の運動会などに積極的に参加している。運営推進会議を通して、町内の一員としてのホームの存在を地域に理解してもらうことに努めている。この結果、グループホームの存在が地域住民に理解されてきたといえる。</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)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
	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	・人間らしい当たり前の生活を保障(ノーマライゼーション)、その人らしい生活の実現のための支援(尊厳の尊重)を、開所以来変わらぬ理念の基本とし、利用者との一体感のある介護サービスの創造に取り組んでいる。		
	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	・理念について詳しく説明したファイルがあり、「理念をみちしるべに」と題した社内研修を行っている。 ・管理者が、定期的開催しているミーティングやケアカンファレンスで理念について繰り返し確認している。		
2. 地域との支えあい					
	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	・開所して6年がたち、地域においては認知症といえは、「もえぎ」というほどに知られている。 ・町内の夏祭りや近くの小学校の運動会への参加、中学生の福祉体験生の受け入れなど行っている。	○	施設が存在が地域に良く知られるようになったが、地域密着型施設としての認知症に関する専門性を活かし、地域連携の一層の基盤強化を期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	・職員は過去2回の評価により、自己評価及び外部評価の意味を理解し、サービス改善に活用している。 ・自己評価は職員ミーティングの場で意識合わせを行い、ユニット毎にリーダーがとりまとめを行なった。		
	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	・8月28日に第1回目の運営推進会議を実施し、家族と地域代表の委員4名と地域のケアプラザの所長がオブザーバとして出席した。内容としては利用者の徘徊に関することや地域の中学生のボランティア体験、小学校の総合学習に対する支援等が地域に身近な問題としてとりあげられている。 ・会議の内容はミーティングの場で職員に周知されている。		

施設名:もえぎケアセンター戸塚

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	<ul style="list-style-type: none"> ・2か月毎に戸塚区のグループホーム連絡会に出席し、横浜市や戸塚区の方針や制度に関する情報の理解に努めている。 ・また横浜市の主催する各種の研修会に出席している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・今月のお知らせとしてバイタル表、生活の様子の記事、金銭出納帳と領収書のコピーを送っている。 ・緊急の変化があったときは、まず電話をして連絡をとり家族と相談している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・半数以上の家族が1週間に1度、他の方も月に1度は面会に来ており、訪問時のコミュニケーションを大切にしている。 ・面会に良く来てくれること、行事への家族の参加が多いこと、仕事を持っている家族が多いこと等を考慮して、家族の負担にならないよう家族会は作っていない。 ・契約書の中で市町村の相談窓口、施設の苦情・相談窓口を明記し、家族に説明をしている 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の離職率は低い、施設としても給与の面の改善をしたり、最小限に留める努力をしている。 ・新しい職員が入るときは、利用者に説明し、職員がフォローし合うようにしている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成は最重要課題としている。社長自ら研修に参加しその中で学んだことを、社内研修として行っている。(理念を道しるべに、看取りの知識、介護保険改正など) ・外部研修は必要と思うテーマに参加してもらい、研修の成果をミーティングで報告して共有している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市、戸塚区及び戸塚・泉区合同の3つの連絡会に参加している。情報交換やレクリエーション方法を学ぶ場となっている。 ・交換研修も行っているが、ほとんどの職員が既に経験済みである。 		

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)
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	・1週間程度の体験入居が可能であり、本人が落ち着いて入居できるように配慮している。体験入居は家族の安心感につながっている。 ・入居後3か月間、本人がホームの生活に馴染むように、ユニットリーダーが中心となり本人の状態を把握するように努めている。		
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	・ほとんどの利用者は日中リビングで過ごすことが多く、職員といつも顔をあわせている。料理のことなど利用者に教えてもらうことも多く、職員は笑顔で見守ることに心がけている。 ・回想法をとり入れることで、利用者が記憶の中でいきいきと自己表現をしている。職員も利用者の話を聞き学ぶことも多い。		
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	・利用者の思いや希望などについては、入所時のアセスメント及び入所後の生活の場面の中での様子を見て把握するようにしている。 ・コミュニケーションが困難な人には、職員側で適当と思えるものを提供して選んでもらうようにしている。		
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	・日常生活からみえる個人経過記録(問題点、ケアカンファレンス内容、ケア経過内容の記録)と、ご家族の要望シートをもとに介護計画を作成している。 ・介護計画には評価欄があり、次の計画に反映できるようにになっている。家族の署名捺印がある。		
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	・変化のない利用者については、半年をめぐりに行う評価と、家族の要望シートをもとにケアカンファレンスで検討し、介護計画書を見直している。 ・急な変化の場合はその都度検討して見直している。		

施設名:もえぎケアセンター戸塚

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	・家族の宿泊も可能であり、又、本人の通院介助への配慮がある。		
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	・車椅子でも行ける近所の内科医がホームドクターとしてのかかりつけ医師である。日々の通院と必要に応じて往診また、定期健康診断を行なっている。かかりつけ医の判断で協力医療機関の総合病院にかかることもある。又本人や家族希望のかかりつけ医との連携もとっている。 ・歯科医は週に1回往診している。		
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	・入居者が重度化した場合の指針を明確にし文書化している。 ・終末期ケアの事例はないが、必要性を考え今後の対応を検討中である。終末期における看護と介護のあり方、ほかの利用者への影響などを検討している。	○	終末期ケアへの対応は今後の大きな課題と思われる。終末期ケアに必要な条件を整備して、着実に推進することが望まれる。
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	・職員の入社時に守秘義務についての覚書をとっている。管理者がミーティングで繰り返し徹底するよう伝えられている。		
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	・開所して6年経過しており、利用者の重度化がある中で、生活のリズムを崩さないようにしながら、利用者のペースに配慮している。 ・入居者のからだのリズムという点では、排泄介護、特に便秘対応に取り組んでいる。		

施設名:もえぎケアセンター戸塚

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	・昼食の準備中、利用者が野菜の皮をむいたり、食器を拭く姿を見かけた。糠漬けも利用者が担当している。 ・食の進まぬ利用者に対して、職員は隣で食事をしながらさりげない促しと介助をしている。また食後はほとんどの利用者が、食器を厨房へ運んでいる。		
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	・基本的に1日おきに入浴するようにしている。午前と午後のおやつの前、及び夕方に入浴している。 ・利用者の入浴拒否に対しても、うまく誘導することで入浴できている。入浴管理表を活用している。 ・水虫の症状のある方は毎日足浴をしている。		
(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	・食事の準備や後片付け、茶碗拭や掃除、洗濯物たたみなど、利用者の身体状況や過去の生活歴に応じて役割がある。 ・特定の利用者が中心となって歌詞カードをもとに皆で歌ったりしている。三味線を弾いて楽しむ利用者もいる。また毎週陶芸教室が開かれ、利用者の作品を実際に使用している。職員は利用者が得意とすることを見守り、利用者の楽しみとなるように配慮している。		
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	・一人で戸外に出られる人は少ないが、日常的にホームの庭に出たりビルの屋上に上がって外の空気を吸うようにしている。また職員と車での買物に同行する利用者もいる。 ・四季おりおりに多彩な行事があり、花見や外食、一泊旅行など利用者の外出の機会を作っている。		
(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	・ユニットのフロアキーは通常施錠している。建物の構造から安全性に配慮したものであるが、利用者が特に不便を感じているといった様子は無い。表玄関の鍵は通常かけないようにしている。		
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	・年1回職員と利用者全員参加のもとに防災訓練を実施している。訓練の結果を記録し、ユニット別に避難に要した時間を測定している。又地域の消防署との連携を図っている。 ・災害時を想定して水や食料を備蓄している。		

施設名:もえぎケアセンター戸塚

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	<ul style="list-style-type: none"> ・栄養状態やカロリー計算については、年に1回職員が所定のパソコンソフトでチェックしている。 ・利用者の水分摂取状況については、毎日個別にチェックし、水分補給一覧表に記録している。 ・体重の変化を認めたときはかかりつけの医師に相談して、食事量の指示をもらって対応している。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・リビングや通路は採光に配慮され明るく、また通路を含めて換気には気を使っている。全体に家庭的な雰囲気があり、通路やトイレ、浴室など必要などころには手すりがある。建物の構造上居室と廊下に段差があるが、滑り止めマットの工夫がある。リビングや通路の先にソファが置かれて、思い思いにくつろぐことができる。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の馴染みの家具や置物で個性のある居室になっている。入居時に家族とも相談して新しい家具等でなく、使い慣れたもので居心地のよい空間になるように配慮している。 ・居室の空調は毎日2回担当の職員がチェックし、快適さを保つようにしている。冬は各部屋に加湿器を設置している。 		