

1. 評価報告概要表

評価確定日 平成19年11月22日

【評価実施概要】

事業所番号	2274200845		
法人名	株式会社 コムス		
事業所名	コムスのほほえみ静岡羽鳥		
所在地 (電話番号)	静岡市葵区羽鳥2-6-9 (電 話) 054-276-2291		
評価機関名	静岡県社会福祉協議会		
所在地	静岡市葵区駿府町1-70		
訪問調査日	平成19年8月28日		

【情報提供票より】(19年8月20日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成16年6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 6人, 非常勤 10人, 常勤換算	11.02 人

(2)建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	軽量鉄骨造り 2階建ての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)	68,000円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(136,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	毎月 実費精算			

(4)利用者の概要(8月20日現在)

利用者人数	16 名	男性	3 名	女性	13 名	
要介護1	6 名	要介護2	2 名			
要介護3	6 名	要介護4	1 名			
要介護5	1 名	要支援2	名			
年齢	平均	83.3 歳	最低	74 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団若葉会宮下医院・近藤歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

利用者、職員共に落ち着いて穏やかに生活している。「社会への復帰」の理念を目標に支援している。玄関は常に開かれ、利用者は近所に自由に出かけられ、近所の人が温かく見守ってくれている環境が構築されつつある。防災訓練は実際に即した訓練を行い、施設内での事故報告のヒヤリハットは小さなことまで記録され、安全に注意されていることが伺えた。

【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>全国展開している運営法人であり、ホーム独自の理念を策定することは難しいことであるが、前回同様改めて検討して欲しい。地域に根付いたホーム展開をするために、近隣住民との触れ合いや自治会活動への参加は積極的に行われている。評価の意義を理解して、取り組みを常に振り返るようにしている。</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>職員全員で自己評価に取り組んだ。理想と掲げる事柄と実践することの難しさを感じているが、自己評価の取り組みでこれまでを振り返り、改めて気づきが得られている。</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>運営推進会議は一度開かれたのみの状況である。出席者への負担をホームとして感じているためであるが、今後はホームを取り巻く方々(利用者や利用者家族、地域住民、市担当者、民生委員等)の参画を得て、運営やサービス向上に向けて定期的な開催が望まれる。</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>意見や苦情、相談が気軽にされるような雰囲気づくりに努めているが、利用者家族から十分に言って貰えないという認識をしている。今後もこれまでの取り組みを継続して、気軽に言える関係づくりに努めて欲しい。</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>地域に根付いたホームづくりを行っている。自治会の行事や防災訓練、地域中学校の行事等にも積極的に参加し、ホーム行事にも地域住民を招く等している。最近では、外出する利用者に近隣住民が椅子を出して話しをするような関係もでき、地域住民との交流も深まっている。</p>

2. 評価報告書

(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	運営法人の理念をもとに「高齢者の尊厳と自立を守る」や「メモリーケアの実践」を共通の理念として掲げている。	○	地域性等を勘案し、ホーム独自の理念を策定することも検討して欲しい。
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	「コムスの誓い」を毎日唱和し、理念の実現に向けて取り組んでいる。利用者一人ひとりに応じたサービス提供を行うように日々取り組んでいる。		
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	地域との交流の必要性を認識して積極的に地域との交流を進めている。自治会行事や祭り、運動会にも参加し、小・中学生の体験学習の受入れ等も行っている。また、地域児童館との交流も継続して行っている。		
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	評価の意義を十分に理解し、全ての職員で自己評価に取り組んだ。これまでの取り組みを振り返るとともに、その課題や改善点、更に深めていくべき活動等について話し合いを行い、職員間で共有している。	○	評価の意義を十分に理解し、一過性のものとしなないようにしているので、今後の取り組みに期待したい。
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	運営推進会議を1回行った。地域に他のホームが開設されたこともあり、出席者に負担がかかるとも考えて計画的に開催されていない状況である。	○	運営規定上でも定めているので、ホームの運営とサービスの向上に向け、定期的開催して欲しい。

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)
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	ケアマネ会議には参加し、意見交換が行われているが、市担当者との定期的な話し合いを持つにまで至っていない。	○	保険者である市には積極的に働きかけを行い、サービス向上に繋げるための定期的な話し合いを働きかけて欲しい。
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	ホーム便り「はとり」通信を発行している。金銭は立替方式をとっているため、毎月領収書を送付し請求する際に、「はとり」通信も同封している。家族の訪問の際には、利用者の日常生活の様子を伝える他、定期的に家族に連絡をするようにしている。	○	家族と利用者の関係を大切に考えているので、今後もその取り組みを続けて欲しい。
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	家族の訪問や連絡をする際に、家族が何でも言える関係づくりに配慮している。意見や苦情に対して速やかに解決する仕組みやその申出先を明確に示している。		
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	職員の異動や離職について、利用者への弊害がどのようなかということをよく理解している。退職者が出た時もあったが、管理者や職員の時間延長などで最低人員を確保して、利用者に不安を与えない支援に取り組んだ。		
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	運営法人として職員の質を向上させる取り組みを行っている。内部研修には、正社員とパート経験年数の長い人から行われているが、外部研修には勤務体制や自費出費のため、希望者がでない。	○	サービスの質の向上を図るために、研修の充実についてはよく理解しているため、体系的な研修充実等を図ることに期待したい。
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	管理者とケアマネは、地域ケアマネ会議に出席し交流を重ねているが、他ホームとの交流を通しての職員の交流までにはいたっていない。	○	地域の他ホーム等と交流を図り、事例検討やサービス向上のための話し合い等を行うことに期待したい。

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)
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 本人が安心して、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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用者が安心してサービス利用が行えるように、職員は留意している。また、他の利用者とも少しずつ馴染めるように工夫している。		
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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の状況を把握したうえで、利用者の尊厳を損ねることが無いように敬いながら共に支えあう関係づくりを行っている。また、できる限り利用者に寄り添いながら支援に努めるようにしている。		
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	日々のさりげない問いかけや、利用者の言葉、表情、行動から少しずつ思いを引き出す努力をしている。職員一人ひとりが利用者の思いや意向を把握するように留意している。		
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	利用者の思いを一番に考え、家族や職員の意見を聞き介護計画を作成している。利用者本位の思いや希望が反映された計画になっているか、常に考えている。	○	介護計画が一人ひとりの支援の基礎となり、その内容を職員が常々確認していけるような意識付けを今後もされるように期待したい。
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	毎月一回、ケアマネを中心となり介護計画の見直しを行っている。状況に変化があった場合には、速やかに見直しする仕組みが講じられている。		

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	ホームの特性や機能を活かして柔軟なサービス提供が行えるように努めている。また、利用者や家族の意向が反映されるように取り組んでいる。		
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	利用者がかかりつけ医に行く場合には家族が同行し、ホーム協力医の往診も月2回行われている。家族も十分に理解し、安心している。服薬を処方する薬局も24時間対応となっている。		
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	重度化や終末期に向けての検討を具体的に行っている。医療行為についての課題は残るが、利用者、家族の意向も踏まえらるるよう、その考えや必要について職員間で定期的に話し合いが行われている。	○	ターミナルケアについては、難しいところもあるが、今後も話し合いを積上げてホームの方針策定を行って欲しい。
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	一人ひとりの尊厳や人格を尊重し、言葉遣いも丁寧にして対応にも配慮している。また、個人情報の取扱いについてもその内容を理解し、適切に取り扱っている。	○	今後も利用者の羞恥心や誇り等に留意し、プライバシーを損ねることが無いように支援することを期待したい。
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	一人ひとりのペースが異なるので、利用者に合わせたさりげない支援を行っている。買い物や散歩は希望者の希望でいつでも行えるように配慮している。		

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	調理等を行う職員を中心に準備や片付けがされているが、片付けや洗い物等で利用者も進んで手伝いがされている。食事は、職員も一緒に行うようにし、楽しい雰囲気づくりが行われている。		
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	入浴したい日、希望する時間に好きな入浴剤を入れ、ゆっくり入浴できるような配慮がされている。風呂の湯はその都度入れ替えている。入浴を嫌がる人(家族は入浴させなくても良いという)が長期にわたり入浴しないことに悩んでいる。	○	入浴を嫌がる利用者にとのように対応するかを今後も検討して欲しい。
(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	一人ひとりの生活歴や嗜好を把握し、利用者の日々の生活が、充実できるように支援している。また、季節ごとにホーム内行事を行ったり、散歩や買い物等で外出を積極的に行うことで、気晴らしに向けた支援も行っている。		
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	日常生活で、散歩や買い物には積極的に対応している。散歩も利用者ごとに対応(一对一)している。自動車が1台しか無いため、全員で出かけることは困難となっている。	○	外出が困難な利用者や今後困難となる利用者への対応についても検討して欲しい。また、季節ごとにでも自動車での外出が実現できるように検討を行うことを期待したい。
(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	玄関には日中施錠しないようにしている。利用者の徘徊で外出後行方が分からなくなった経験もあるが、施錠の弊害についても理解している。近隣住民の協力が得られるようになったり、職員も利用者の行動を見守るよう留意している。		
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2回町内会の訓練があり参加している。また、消防署の協力で年2回の訓練も行っている。現実に即した訓練を行うように、近隣住民にも訓練参加依頼を行った。	○	今後も訓練実施の際に、あらゆる場面を想定して近隣住民に協力が仰げるように働きかけを継続して欲しい。

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	食事や水分の摂取状況を記録し、栄養バランスにも配慮している。食事や水分の摂取には留意するように配慮している。		
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	季節の花や利用者とともに作成した飾り物が壁に掛けられ、利用者にとって居心地良い共用空間づくりがされている。日常の利用者の活動写真を掲示したりする等、広すぎない空間が、家庭らしい雰囲気を醸し出している。		
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	利用者ごと馴染みのベットや家具を持ち込むように伝えている。利用者によって異なり、やや殺風景な居室もある。	○	今後も利用者ごと使い慣れた家具や装飾が行え、その人らしい生活ができるように働きかけを行うように期待したい。