

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年 7月30日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0873300933		
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 なか		
所在地 (電話番号)	茨城県那珂市横堀2274-1		(電話)029-352-1260

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19年7月28日	評価確定日	平成20年1月8日

## 【情報提供票より】平成19年7月1日事業者記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 9 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 7 人, 非常勤 4 人, 常勤換算	9.75人

## (2)建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 造り	
	1階 建ての	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 18,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
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 1,200 円		

## (4)利用者の概要(平成19年6月21日現在)

利用者人数	16 名	男性 6 名	女性 10 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名
要介護3	3 名	要介護4	3 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 80.4 歳	最低 67 歳	最高 90 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	佐竹南台 菜のはなクリニック、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】

当該ホームの特徴は、建物の造りにあるといえる。まず門を入ると、手入れの行き届いた庭園風の庭がある。建物は古民家風の作りで、共同スペースは畳、囲炉裏が用意されており、扇風機やラジオ、掛け時計もレトロな物品を揃えており、利用者にとっては懐かしい雰囲気と感ずることができる空間となっている。また全て個室が用意され、各部屋には洗面台、トイレが標準完備されている。したがってプライバシーの配慮も行き届いている。利用者はみな明るく、楽しそうに過ごされていた。また利用者同士が仲がよい印象をうけた。さらに特徴的であったのが、社内研修が充実していることであった。社内独自の検定制度を設け、定期的に試験を行うことによって、職員の知識・技術、およびモチベーションの一定の維持ができています。

## 【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) 前回評価での主な改善課題とその後の取り組みとしてあげられることは、介護計画の策定とそのモニタリングである。それまではモニタリングの意識が若干薄かったこともあり、前回評価では指摘されていたが、その助言を活かし、ケアプランのモニタリングをきちんと行うようになった。
	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) これまで行われてきた外部評価の結果を管理者は真摯に受け止めその後の取り組みに活用している。例えば、様々なフォーマットの見直し、介護計画の策定の方法、モニタリング等に改善が顕著にあらわれている。そのためか、多くのフォーマットが整備されていた。その一方で、現在以上に職員が情報の共有化を確実にしていくための方法を構築しようとする現状に満足しないようにしている姿勢もみられた。
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) 残念ながら、運営推進会議はまだ実施されていない。ただし、これは当該ホームが運営推進会議に対する認識が低いから実施されていないのではない。市に運営推進会議を立ち上げ、推進していきたい旨は何度か打診している。そして、市のほうでも現在準備をしている段階であるようだ。継続してより頻回に市に働きかけ、運営推進会議を一日でも早く立ち上げられることを希望したい。
	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) 家族の意見をさくための目安箱が設置されている。また家族から運営等に対する苦情が出た場合にどのように対応するか、どのように情報を共有するか、ということに対する体制が整えられている。ただし、家族から苦情等がこれまで出なかったため、あまり活用されてきていない。この結果は、運営において家族からの満足度が高い、という結果とも受け止められる。その反面、なにかあったとしても伝えにくい、という状況となっている、というようにも解釈することができる。今後より積極的に家族等から運営の方法や内容に関して意見を徴収する姿勢の構築が望まれる。
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) これまでボランティアの受け入れ、近隣住民の見学等を積極的に受入れてきている。そのような取り組みが、近隣住民が作物の差し入れを行ってくれるなどの結果に繋がっている。また夏休みには近隣の子どもがラジオ体操を行うための場を提供するなど積極的に地域とつきあいをしている。

## 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 (すでに取り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	地域の中で利用者が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作り上げている。		
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	事業所の理念を、管理者、職員共に共有しており、朝礼やミーティングの際に確認している。またケアに理念が反映されるように職員は意識している。		
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	これまでボランティアの受け入れ、近隣住民の見学等を積極的に受入れてきている。そのような取り組みが、近隣住民が作物の差し入れを行ってくれるなどの結果に繋がっている。また夏休みには近隣の子どもがラジオ体操を行うための場を提供するなど積極的に地域とつきあいをしている。		
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	これまで行われてきた外部評価の結果を管理者は真摯に受け止めその後の取り組みに活用している。例えば、様々なフォーマットの見直し、介護計画の策定の方法、モニタリング等に改善が顕著にあらわれている。職員も要改善項目の認識をしているが、どのように改善されたかに関しては必ずしも認識していないので、今後その共通認識が期待される。		
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	運営推進会議は現在まだ実施されていないが、ホーム管理者はその重要性を十分に認識しており、市に運営推進会議を立ち上げ、推進していきたい旨は何度か打診している。そして、市のほうでも現在準備をしている段階であるようだ。	○	運営推進会議が一日でも早く開催できるよう、今後も継続して働きかけていくことが望まれる。

茨城県 ケアホームテンダーの杜なか

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	市の介護保険認定審査会、障害程度区分審査会への委員派遣等を通じて、市と連携を図っている。		
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合わせた報告をしている	家族に対する月報を作成することによって利用者の暮らしぶりや職員の移動等について報告がなされている。ただし、金銭管理に関しては、各個人のお小遣いの使用状況は、口頭での報告はあるものの、詳細な記録と報告がなされていない。	○	金銭の管理に関しては、たとえ小額といえどトラブルに繋がるケースも考えられる。今後は利用者のお小遣い帳のような出納が明確になるものを作成し、家族への報告が定期的になされることが望まれる。
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	家族の意見をきくための目安箱が設置されている。また家族から運営等に対する苦情が出た場合にどのように対応するか、どのように情報を共有するか、ということに対する体制が整えられている。ただし、家族から苦情等がこれまで出なかったため、あまり活用されてきていない。	○	これまで家族から苦情等が全く出ていないことは、運営において家族からの満足度が高い、という結果とも受け止められる。その反面、なにかあったとしても伝えにくい、という状況となっている、というようにも解釈することができる。今後より積極的に家族等から運営の方法や内容に関して意見を徴収する姿勢の構築が望まれる。
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	法人代表者は、職員の異動に関する今後のビジョンが大変明確である。職員の入れ替えに関しては最小限にとどめるように配慮しているが、今後は職員を育てるという観点から、利用者への影響を最大限に考慮した上で、事業所やユニットに行き来させたりしたいとも考えている。		
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	法人内の研修は、独自の社内検定を行っている。またその検定で優秀な成績をおさめた職員は表彰している。このような取り組みは職員の仕事に対するモチベーションの向上や、一定の知識や技術の担保が期待できる。また法人外の研修にも職員は参加しており、記録も残されていた。		
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	法人内において月1回、職員の研修として交流する機会を作り、情報交換も行っている。また、他の近隣ホームの見学の要望があった場合は積極的に受入れている。		

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)
<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	入居契約前に本人と面談や見学を行っている。またその際本人の情報をできる限り収集し入居するにあたりトランスファーショックが生じないように取りはかっている。		
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	職員と利用者は、一緒に体操をしたり、歌を歌ったり、あるいは食事の配膳、テーブル拭き等において共に生活をしている、という風に見受けられた。そのようななかかわりの中で職員が利用者からしきたり等を教わったりしていることもある。		
<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	利用者は基本的には自由に生活をしている。そのような空間で、利用者の意向を把握する努力とその実現を考えられている。訪問した際に多くの利用者が、「ここは楽しい」という声が印象的であった。		
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	月1回のスタッフミーティングにおいてスタッフ間のもとより、機会や希望があれば本人や家族と話し合い、その内容を検討し介護計画を作成している。		
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	短期計画は3ヶ月、長期計画は6ヶ月でモニタリングを行い必要に応じて見直しを行っている。また利用者に変化があった場合は、介護計画の内容を現状に即した計画にするために見直しを行っている。		

茨城県 ケアホームテンダーの杜なか

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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	職員に看護師資格所持者がいたり、また医療機関への送迎等必要に応じて利用者にも柔軟な対応をし、満足度を高めるよう努力している。		
<b>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</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	各利用者のかかりつけ医を事前に情報として収集し、入居後も可能な限り元々のかかりつけ医に継続してかかれるように支援している。		
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	現在のところ、利用者が重度化したり、終末期を迎えたケースはない。ただし、今後そのようなことがあった場合に対応できるような体制は構築してある。また、同系列の事業所においてはそのような経験を何度かしているため、ノウハウの蓄積がある。		
<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	プライバシーの確保は職員が意識しており徹底されている。また居室が全て個室であることや、全ての個室にトイレ、洗面所が標準装備されている。このようなハード面においてもプライバシーに配慮が感じられる。		
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	食事の時間やお風呂の時間等、大枠での決まりごとはあったものの、利用者は自由に過ごしていた。また昼食時に、午後は歌をやりたい、という利用者の声に対して、それを実行していた。食事の時間も、例えば通院の都合により定時に食べられない場合は、その利用者のみ通院が終了したのち、といったように個別に対応している。		

茨城県 ケアホームテンダーの杜なか

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)
<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	食事の雰囲気は楽しそうであった。準備や片付けは職員、利用者共に行っていた。		
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	原則的には入浴は3時から、という緩い決まりはあるが、あくまでも原則であり、利用者の希望があれば随時入浴が楽しめるようにしたいと考えている。ただし、これまではあまりそのような申し出はないため今後そのような申し出があった場合には実現していくつもりである。		
<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	利用者は、配膳や食器拭き、体操のリーダーや歌の歌詞を書く、毎日の献立を書き食堂近辺に貼る、といった役割があり、それぞれが楽しみながら行っている様子を窺うことができた。		
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	不定期ではあるが、その日の天気や状況にあわせて散歩に出かけたりしている。		
<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	玄関の施錠はされていない。窓も開放され換気が行われていた。		
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	天災や災害時には近隣の地域住民より協力が得られるように働きかけている。また消防訓練を定期的に行うようになった。直近では8月に消防・避難訓練を行う予定である。		

茨城県 ケアホームテンダーの杜なか

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	栄養摂取、水分確保は、一人ひとりの摂取量を毎食後にチェックしている。また特に夏季の水分補給には気をつけており、牛乳寒天や飲みやすいてん茶などを用意して水分を取りやすくするための工夫をしている。		
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	共用の空間は広く取られており、また畳や囲炉裏等がありレトロな雰囲気となっている。また利用者が作った造花が飾られていたりして生活感もある。食後には利用者同士が団欒していたり、畳でくつろいでいる姿をみることができた。		
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	利用者は仏壇を居室に持ち込んだりして居心地良く過ごせるような工夫がなされていた。また食器、箸、湯のみ等においても、それぞれの利用者が使い慣れたものを持ち込み使用していた。管理者や職員は、より居心地のよい空間を作るための意識も高く、今後もより多くの利用者の私物を持ち込めるように働きかけていくことを考えているようである。		