

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年5月28日

【評価実施概要】

事業所番号	0990400020		
法人名	株式会社ソフィールド		
事業所名	ウォームハート		
所在地	栃木県佐野市越名町188 (電話) 0283-27-2602		
評価機関名	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会		
所在地	栃木県宇都宮市若草1-10-6		
訪問調査日	平成20年5月9日	評価確定日	平成20年5月28日

【情報提供票より】(平成20年4月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年6月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	10人	常勤9人(うち兼務1人), 非常勤1人, 常勤換算10人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	52,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費—15,000円 日用品費—3,000円 管理費—5,000円 理美容、おむつ代—実費
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 300円 夕食 600円	昼食 おやつ	600円 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(平成20年4月10日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名
要介護1	2名	要介護2	2名		
要介護3	4名	要介護4	名		
要介護5	1名	要支援2	名		
年齢	平均 80.78歳	最低	73歳	最高	84歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	稲毛医院、長島歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

(株)ソフィールドは学習塾・不動産業が前身である。認知症の家族の介護経験から、介護にあたる方々の負担を減らしたいとグループホームの設立を決意し、市の公募に応募し決定した。平成19年5月に認知症対応型デイサービス、6月にグループホーム「ウォームハート」が相次いで開設された。利用者本位の、安らかな生活が送れる、地域に開かれた施設を運営理念に、広い敷地に家庭菜園があり、また花々があたり一面に咲いており遊歩道もある。ホーム内部の全体の間取りが広く、ゆったりしており、台所はどこからでも入れる設計になっている。中庭を中心にホールや居室があり、自然の採光がふりそそぎ、四季折々の景観が楽しめる。職員の中に栄養士がおり、利用者とともに楽しみながら食事づくりをしている。誕生会には、その方の好きなメニューを優先した献立を考えている。運営推進会議も開催され、地域に根ざした開かれたホームへと進んでいこうとしているホームである。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	<p>今回が初めての外部評価であった。結果をふまえ、問題点の把握に努め、具体的な改善に取り組んでいきたいと考えている。</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・生活相談員・ケアマネジャーから意見を聞き、管理者と話し合い代表者がまとめた。</p>
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)
	<p>今年の3月に第1回を開催した。メンバーは、市職員・市議会議員(欠席)・町会長・老人会会長・民生委員・入居者・家族・職員で、事業所の概要・入居者の生活状況・経営内容等を報告し、理解を求め、よりよい運営に向けての意見をいただいた。今後は、3ヶ月に1回の開催を考えている。外部評価の結果も公表し、意見をいただきサービスの向上に活かしていきたいと考えている。</p>
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)
	<p>家族が来訪した際には話しやすい雰囲気づくりに努め、相談室の場も設け、意見・苦情・不安などを言っていたりしている。家族の代表に運営推進会議に参加していただき、意見を聞き運営に反映するようにしている。</p>
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)
	<p>代表者が地元出身ということもあり、地域の有力者に声をかけて協力していただいている。隣の公民館サークルのフラダンスチームや、スポーツクラブのボランティアがホームを訪れ、ホームの行事には近隣の方たちに参加を呼びかけている。民生委員を通して、小学校の運動会に参加することも考えている。ホームのパンフレットを公民館や施設、行政、医院などに置いてもらい、周知に努めている。</p>

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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	運営理念は、「利用者本位のサービス」「生きがいをもち安らかな生活を送る」「地域に開かれた施設」をあげ、日々実践にむけてホーム一丸となって努力している。		
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	代表者と職員は、毎朝朝礼を行い意識の共有を図り、週に1回は運営理念を唱和している。代表者は、「倫理研究所」の冊子を用い毎日の目標を読み上げ、個人の倫理観を向上させ、入居者の人間性を尊重できるよう心がけている。ホーム内、事務所前、リビングの目に付く所に運営理念を掲示している。		
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	代表者が地元出身ということもあり、地域の有力者に声をかけて協力していただいている。公民館サークルのフラダンスチームや、スポーツクラブのボランティアがホームを訪れ、ホームの行事には近隣の方たちに参加を呼びかけている。民生委員を通して、小学校の運動会に参加することも考えている。ホームのパンフレットを公民館や施設、行政や医院などに置いてもらい周知に努めている。自治会には入会していない。		
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	今回が初めての外部評価であった。職員・生活相談員・ケアマネジャーから意見を聞き、管理者と話し合い代表者がまとめた。評価では、問題点の把握に努め具体的な改善に取り組んでいきたいと考えている。		

ウォームハート

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	平成19年6月に開設し、平成20年3月に初回を開催した。メンバーは、市職員・市議会議員（欠席）・町会長・老人会会長・民生委員・入居者・家族・職員で、事業所の概要・利用者の生活状況・経営内容等を報告し理解を求め、より良い運営に向けての意見をいただいた。今後は、3ヶ月に1回の開催を考えている。外部評価の結果も公表し、意見をいただいてサービスの向上に活かしていきたいと考えている。		
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	市の介護保険課、生き生き高齢課には月に数回訪問し現状を報告し、入居に際しても相談している。入居者の募集・他ホームの現状の把握・書類の書き方等の相談をしている。市主催の研修会やフォーラム・講演会にも参加し、積極的に質問し問題の解決に努めている。		
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	職員は、入居者の暮らしぶりや健康状態について家族の来訪時に口頭で報告している。預かり金は、家族の来訪時に領収書と共に報告している。家族の面会は、週2回位から月2回位である。書類での報告はしていない。	○	入居者との関わりの時間を大切にして事務を効率的に行えるよう配慮しているが、より効果的・効率的な報告の手段として「ホームだより」などを用いることなどの検討も期待したい。
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	運営推進会議の際は家族の代表に参加していただき、意見を聞き運営に反映するようにしている。また、家族が来訪した際には話しやすい雰囲気づくりに努め、相談室の場を設けている。事故の場合は必ず、また事故に至らない場合でも家族に報告し、必要に応じて医療機関を受診している。		
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	職場が1カ所であり、内部の異動はない。代表者は、毎日の朝礼に参加し職員とコミュニケーションを図り、離職を最小限にするよう、のびのび仕事ができるよう働きやすい職場づくりを目指している。事務長が職員の良き相談者でもある。職員の採用に際しては、入居者へのケアを充実できるように人間的に優しいおとなしい人をと考えている。		

ウォームハート

外部評価	自己評価	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項目)	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. 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立て、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	開設当初は、内部研修を頻回に行っていた。講師は内部の研修会受講者などで、認知症について、介護の実際などについて実施した。現在は、「レクリエーション」「介護」「給食」委員会があり、3～4人がメンバーで、月1回位の会議を開催・検討し、ケアの実践に活かしている。外部研修も順次参加させて行きたいと考えている。代表や事務長がホームの管理者的な役割を担っており、職員の成長を願っている。	○	チームとしてのケアの実践を充実させていく意味でも、管理者・職員の育成を今後も継続、充実させていくことに期待したい。
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	運営者は、開設前から同業者と交流する機会をもち、他の地域のホームへの見学も行った。ノウハウを吸収していきたいと考えているが、同業者でもあり難しい一面もある。県のグループホーム協会等には入会していない。職員間の交流は少ない。	○	協会などへの参加や、研修会などを通して管理者や職員が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、相互訪問などの活動を通じてサービスの質の向上をさせていく取り組みの検討を期待したい。
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	デイサービスを利用していただき、徐々に場の雰囲気慣れて馴染んでいただくことなどしている。試験期間として、1～2週間の期間を設け、ホームの生活に適應できるかの判断をしている。職員は本人が早く馴染めるよう言葉かけ等に配慮し、ほとんどの方がホームの生活に馴染むのが早かった。		
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	料理の作り方や味つけ等を教えていただいている。書道・生け花の先生をしていた入居者の方に、入居者・職員が教えていただき、支え合う関係をつくっている。食事の準備や洗濯物たたみなど、できることはしていただいたり、職員と一緒にに行っている。食事やお茶の時間など、一緒に過ごしコミュニケーションを大切に喜怒哀楽を共にしている。		

ウォームハート

外部 評価	自己 評価	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項目)	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)
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	入居者一人ひとりの思いや暮らし方の希望は、入居時に本人・家族から聞き取り、それに添うようにしている。職員は、毎日の朝礼の後に入居者の希望等からその日の行動計画を話し合って実践している。困難な場合は、表情から機嫌や様子をくみ取ってケアをしている。		
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	介護委員会があり、入居者一人ひとりの問題をとりあげ、入居者本位のケアに取り組んでいる。週2回の非常勤のケアマネジャーが介護計画を作成している。医師からの助言も介護計画に反映させることもある。日々のケアの実践と、介護委員会で話し合い検討していることが、介護計画に反映される体制までに至っていない。	○	介護委員会を「介護計画委員会」にするなど、日々の実践とケア内容の話し合いが介護計画に連動し反映されるよう、検討を期待したい。
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	入居者の状態に変化が生じた場合は、その都度介護委員会で話し合い、ケアマネジャーが計画の見直しを行っている。特に期間は設けていない。	○	変化が生じた場合のみならず、定期的な見直しの期間の設定の検討を期待したい。
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	買い物・外食・花見・散歩・医療機関の受診など、その時々々の希望や要望に対して支援している。		

ウォームハート

外部 評価	自己 評価	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項目)	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)
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し、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	協力医療機関とかかりつけ医の受診割合は、6:3である。協力医療機関は近隣にあり、本人・家族に同意のうえ、受診したり往診をお願いすることもある。入院設備を持っている医療機関も協力医療機関になっている。		
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	入居時、退居にあたっての条件として、長期入院が必要な場合・共同生活が困難になった場合をあげ、入居者・家族に納得していただいている。生活活動動作の低下や認知症の進行によりホームでの生活が困難になった場合は、施設を探したり医療機関をお願いしている。		
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	名前を呼ぶ時は○○さんと呼び、コミュニケーションをとっている時は否定せず傾聴している。部屋の前には、プライバシー保護のために名札は出していない。希望者には名前を書いている。それぞれの部屋の前には、折り紙を飾って違いをつけている。外部評価の際の書類の閲覧や居室の見学に際して、入居者本人と家族の同意のもと見せていただいた。		
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・入浴・就寝・起床・外出など、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、職員はできるだけ入居者が自由に対応するのが基本と考えている。		

ウォームハート

外部評価	自己評価	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項目)	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)
(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	朝・夕は遅番が、昼食は日勤の職員が主に作っている。食事が楽しみなものになるよう、食材の皮むきや、味付け、配膳、下膳、食器洗いなど職員と一緒にやっている。職員に栄養士がおり、給食委員会で献立を考えており入居者の希望を取り入れている。入居者の出身がいろいろで、「今日は○○県の味付けにしましょう」として、それが食事の楽しみにもなっている。		
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ず、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	入居者の希望の時間や回数に添うよう支援している。大半の方は午後、午前中、夜間を希望する方もいる。週3回の方が多。職員1人が支援し、2人で支援する場合もある。		
(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	習字・生け花・鉢植えの水やり・調理・カーテン閉め・畳、食器ふきなど、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。職員のレクリエーション委員会があり、トランプ・おやつ作り・はり絵・よさこいなど、日課に楽しみごとを取り入れている。		
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	近隣への散歩、買い物、ドライブ、外食など一人ひとりの希望にそって支援している。今年は車2台で、太平山に花見に行き、道の駅で買い物を楽しんだ。動くのが億劫な方は、ホーム敷地内の遊歩道を歩く方もいる。		
(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	代表者・職員は、鍵をかけることの弊害を理解しており、日中鍵をかけないケアに取り組んでいる。施錠は、夜間21時～朝7時迄で、フェンスも施錠する。各居室には防犯のため、呼び鈴がある。		

ウォームハート

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	代表者が地元出身ということもあり、運営推進会議を通して地域の方に協力が得られるよう関係づくりに努めている。自主的に年2回の避難訓練を実施している。緊急時の連絡網を作成している。		
(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	栄養士である職員が中心となり、献立を作成している。野菜や魚を中心とした、バランスを考えたメニューであり、カロリーは1人1日1,500kcal前後である。完食を目指し、自分に合った量の盛り付けを入居者をお願いすることもある。水分の目安は1日1,500mlであり、食事・水分量は個別に記録している。キザミ食の方もいる。魚を食べない方に対し、「お魚さんが食べてもらいたがっていますよ」と、職員がすすめていた。		
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	ホーム全体の間取りは広く、台所はどこからでも入れる設計になっている。代表者が採光や雰囲気づくりを意識して設計した中庭を中心にホールや各居室があり、木や花を植え、遊歩道にも花を植えている。入居者が自宅から持ってきた花を植えて楽しんでいる方もいる。共用空間には、季節ごとの飾り付けをして、テーブルの上などに季節の花を生けてある。中庭からの自然の採光もあり、明るい雰囲気であり、トイレ・浴室も広い設計になっている。テレビの音には配慮しているが、ほぼ一日中ついている。		
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	自宅で使用していた家具やベットなどを持ってきて、テレビや家族の写真などを飾り、本人にとって居心地よく過ごせるよう支援している。カーテン・エアコン・洗面所はホームで用意したものである。布団とベットの使用は半々である。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。