

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 5月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170102871
法人名	医療法人社団 久誠会
事業所名	医療法人社団 久誠会 鏡島弘法前ケアセンター
所在地 (電話番号)	〒501-2105 岐阜市鏡島1293番地2 (電話)058-251-9062

評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会
所在地	羽島市竹鼻町狐穴719-1 はしま福祉サポートセンター内
訪問調査日	

## 【情報提供票より】(20年 4月20日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 10人, 非常勤 2人, 常勤換算	11.2人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2 階建ての	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)	34,000 円	その他の経費(月額)	32,000 円	
敷金	有( ) 円	○無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( )家賃の2ヶ月分 円	有りの場合 償却の有無	○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 1,100 円			

### (4)利用者の概要( 4月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名		
要介護3	10 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	69 歳	最高	94 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	三浦医院 渡辺歯科クリニック
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鏡島弘法前ケアセンターは岐阜市の南西部に位置し、鏡島弘法の入り口近くの商店街の中にある。当ホームは、地域と密着したケアをめざしており、ホームで行う夏祭り等のイベントには、利用者をはじめ家族や地域の人達も招待し、一緒に楽しむことで自然な形で交流がある。  
ホーム内部は明るく清潔に保たれ、各居室には家庭的な調度品がおかれ、全体的に落ち着いた雰囲気がある。また、日々の生活は、1階にあるデイサービスセンターを活用したリハビリ体操やレクリエーション、ホーム独自の行事などを楽しむことが出来る体制になっている。さらに、墓詣りの付き添いや通院介助などの個別支援も行われており、一人ひとりを大切にされた柔軟な支援が行われている。

## 【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>前回の改善課題となった介護計画の見直し時の家族との話し合いについては、計画の更新時に家族の要望等を聞き取るといった改善が見られる。また、地域住民を巻き込んだ防災訓練については、まだ実施には至っていないものの、その必要性は十分認識されており、次回の訓練には地域住民の参加が期待できる。</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>改善課題についてはミーティング等を活用して、職員が参加する形での改善策の検討、改善への取り組みがみられる。</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>運営推進会議には、家族代表、地域包括支援センター、地元の民生委員・自治委員等が参加しており、外部評価の結果や研修の結果等も見てもらいながら、サービスの向上に向けた話し合いが持たれている。</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>家族からの要望や苦情については、苦情ノートに記録し、ミーティング等でその内容を職員が共有するようにしている。苦情に関しては、誤解や勘違いによるものが多いため、その都度丁寧に説明することで、解決が図られている。</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>ホームの行事に地域住民を招くといった形で、地域との交流は図られているが、地域の行事に利用者が参加することはできていないので、利用者が地域に出て行く取り組みが期待される。</p>

## 2. 調査報告書

(  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	前回の外部評価で理念が複雑でわかりにくいとの指摘があったことから、職員で話し合い、自分たちの思いを簡単にわかりやすい言葉にまとめ、ホーム入り口への掲示等を行っている。		
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	職員は毎朝のミーティングで理念を唱和し、理念に沿った実践に取り組んでいる。また、時々職員同士で理念の実践ができているかどうか振り返っている。		
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	ホームの行事に地域の人を招待するといった取り組みを継続し、地元の人々との交流に努めているが、利用者が地域の活動に参加する機会は限られている。	○	運営推進会議も活用しながら、今後は利用者が地域に出て行く形の交流にも取り組み、交流の幅を広げることを期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	外部評価での改善事項等については、職員が話し合いに参加して、改善策を検討し、実践する取り組みが見られる。今後は自己評価にも、全職員が何らかの形で関わりを持つことが期待される。		
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	運営推進会議では、外部評価の結果も報告し、サービスの向上に向けた話し合いが持たれている。		

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	以前は市の担当者との関わりはほとんどなかったが、運営推進会議に参加してもらうことで、困りごと等を相談できる関係ができています。		
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	家族に対しては面会時に、ホームでの暮らしぶりや健康状態等について報告している。また、ホームで行われた行事の様子等を紹介した鏡島弘法前通信を、年4回発行して郵送している。		
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	家族からの要望や苦情については、苦情ノートに記録し、ミーティング等でその内容を報告することで、職員がその内容を共有するようにしている。なお、苦情に関しては、誤解や勘違いによるものが多いため、その都度丁寧に説明することで、解決が図られている。		
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	職員の異動はここ1年間で1回だけであり、新たな職員のみならず、全職員が同じように接し、同じケアができるよう努めている。		
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	法人内に感染防止、事故対策といった委員会が設けられており、ホームの委員(職員)が得た知識、情報等を普及する仕組みができています。また、外部研修については、管理者の判断で段階に応じた研修が受けられるよう配慮されている。		
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	2ヶ月に1回程度他の事業所と集まる機会があり、様々な情報交換等を行っている。その場で得られた情報を活用することで、サービスの幅が広がるなど、一定の成果が得られている。		

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	事前に十分な情報が得られる場合を除き、いきなり入居するのではなく、日帰りでホームでの生活を体験してもらってから入居してもらっている。		
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	それぞれの利用者の得意なこと好きなことを把握し、職員が声をかけながら共に過ごす生活を送っている。また、役割の少ない人についても、声掛けはするように努めている。		
<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	利用者の訴えを丁寧に聞き取ったり、希望や好みを日常生活の中で注意深く観察し、その結果を朝のミーティングや申し送りの時間を利用して、職員間で共有するようにしている。		
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	各利用者の担当が原案を作成し、他の職員の意見も加えながら計画作成担当者がまとめるようにしている。		
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	3ヶ月に1回の見直しを基本とし、必要に応じて随時の見直しが行われており、見直しの際には本人及び家族に要望等を聞き取るようにしているが、更新の内容が十分に記録されていない面(第1表の更新等)が見受けられた。	○	介護計画の作成には労力を要する面はあるが、変更内容を丁寧に記録していくことを心がけて欲しい。

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	本人、家族の要望に応じて個別の通院介助や、墓参り等の要望に応える体制を整え、実践している。また、1階のデイサービスにて、リハビリ体操や、ボランティアによる催しに参加出来る体制にもなっている。		
<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	内科受診は当ホームの代表者が開院している三浦医院で受診している人が多いが、病状によっては皮膚科や眼科、歯科に個別通院でき、体調の急変などの状況にも対応できることで、利用者や家族に安心を与えている。		
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	3人の終末期を看取った経験があり、医療関係者と家族、ケアスタッフの三者の話し合いのもとで、終末期を支援する体制を整えている。		
<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	法人内に接遇委員会が設置されており、ホームの職員も参加していることから、研修内容等を他の職員も共有することで、プライバシーの確保を徹底している。		
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	日々の体調に配慮しながら、本人の気持ちを尊重し、個別性のあるゆっくりとしたペースを大切に日々を送っている様子が見られた。		

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	利用者と共に調理、盛り付け等を行い職員と利用者が同じテーブルで同じ物を食べ、楽しい雰囲気であった。		
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	週3回の入浴日を設けているが利用者の希望に合せ、入浴日以外にも入浴ができるほか、入浴を拒否する人には足浴、清拭を勧めている。また、1Fのデイサービスが休みの時は、大浴室の「梅の湯」を利用し、温泉気分を味わっている。		
<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	一人ひとりの力量を把握して、洗濯物干し、洗濯たみみ等、役割を果し、喜びを味わえる様支援している。また、月1回の弘法詣りに出かけ、好みの物の買物ができたり、季節の野菜の浅漬けや、らっきょうを漬ける等して、季節感が味わえるよう配慮している。		
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	季候の良い時期には、近くの鏡島弘法まで出かけたが、希望に応じて近くの喫茶店に出かけたり、お寿司を食べに行ったりしている。また、年2回バスを借りて遠出をすることもあり、利用者は職員と共に楽しんでいる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
26	66	○災害対策 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	一人ひとりの外出のくせを把握し、外が気になる利用者は積極的に外出できる様に個別の支援をしながら、鍵をかけないケアに取り組んでいる。また、1階の玄関横には事務所があり、外出者に気づきやすい構造になっている。		
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回の防災訓練が行われており、前回は平成19年12月に厨房からの出火を想定した訓練が行われている。地域の人々の協力を得るには至っていないが、その必要は十分に認識されており、今後の取り組みが期待される。		

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)
(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	週ごとの献立表に基づき調理がなされており、食事や水分の摂取量、排泄の記録もあり、体調変化に気を配っている。	○	高齢者向けの献立で、栄養も十分に摂取できているとは思われるが、定期的に栄養士の指導や確認を受けるようにすることで、サービスの質をより一層高めていくことを期待したい。
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	ホームが2階であることもあり、快適な採光を取り入れた生活ができています。また、季節感のある食材の提供を家族から受けることもあり、食事作りに活かすことで生活感ある暮らしができています。		
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	居室には本人の使い慣れたラジオ、時計、タンス等が置かれ、安心して居心地良く暮らせる工夫がある。また、居室は家族も泊まることのできる広さがあり、洗面台のついた居室もある。		