

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	1495400051
法人名	セントケア神奈川 株式会社
事業所名	セントケアホーム川崎多摩
訪問調査日	平成20年2月26日
評価確定日	平成20年5月12日
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会

項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

[認知症対応型共同生活介護用]

作成日 平成20年5月21日

【評価実施概要】

事業所番号	1495400051		
法人名	セントケア神奈川 株式会社		
事業所名	セントケアホーム川崎多摩		
所在地 (電話番号)	川崎市多摩区宿河原2-21-7 (電話) 044-931-1066		
評価機関名	社団法人かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区本町2-10 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成20年2月26日	評価確定日	平成20年5月12日

【情報提供票より】(20年2月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年4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	11人, 非常勤 2人, 常勤換算 12.6人

(2) 建物概要

建物構造	木造 一部鉄骨造 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)	67,000 円	その他の経費(月額)	38,000 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円 (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	550 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(2月20日 現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	4 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 80 歳	最低	63 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人心翠会 登戸診療所 日航ビル歯科室
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>このホームは登戸駅から徒歩10分くらいの平地にあり、周囲はアパートやマンションが多い住宅地である。梨畑や多摩川が近くにあり、気軽に散歩できる環境である。</p> <p>おいしい食事を提供したいという方針で、本社(法人)が献立を作り、ホームでは地元の人を専門の調理スタッフに採用して味付けを任せている。</p> <p>利用者には散歩や買い物を中心に、できるだけ外出をしてもらうようにしている。近隣の協力医療機関の往診があり、訪問看護、薬は法人のグループ業者がホームに届けてくれるなど、医療面で利用者に安心感を与えている。</p>
--

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>開所が平成19年4月で、今回が初めての外部評価受審である。</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>外部評価についてはミーティングで職員に伝えている。自己評価は一部の職員の意見を聞き、管理者が作成している。</p> <p>改善については、今回の評価をもとに職員と話し合い、改善に取り組む意向である。</p>
重点項目	<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>1月に第1回の運営推進会議を家族代表、ホーム関係者と、土地建物のオーナーで行なった。</p> <p>ホームから利用者の現状報告をし、家族から意見を聞いた。家族会を行なって欲しいとの意見が出たため、設立を検討している。</p>
重点項目	<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>相談・苦情受付については重要事項説明書に明記されている。また本社(法人)が家族を対象にアンケート調査を行ない、意見を聞いている。</p> <p>運営推進会議で出された家族からの意見について検討している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入しているが、まだ交流地域とのはまだ始まっていない。これから小学校などに働きかける意向である。</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)
. 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	法人の経営理念である「利用者をお客様として」をホームの理念としている。今後、「笑顔の創造」をテーマに、1階、2階それぞれの特徴を活かしたホーム独自の理念を作る意向である。		
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	法人の理念を1、2階合同の夕礼ミーティングで唱和して徹底を図り、「お客様」である利用者の信頼が得られるように対応している。		
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	地域との交流は未だ始まっていない。幼稚園に働きかけを行なおうとしたところ、保健所から「衛生上、問題がある」との注意があり、実行できなかった。 町内会には加入しているが、行事などへの誘いが無い。お祭りの際に神輿を皆で見学した。		近隣の小学校や多摩区のボランティアと係わりを持つなど地域との交流に努め、利用者には楽しい時間を提供することが望まれる。
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	外部評価については月2回のスタッフミーティング時に職員に伝えている。自己評価は管理者が一部の職員の意見を聞き作成した。今回の評価をもとにミーティングで職員と話し合い、改善に取り組む意向である。		自己評価は管理者及び職員の利用者とのかわりを振り返るものとして、全職員の意見を聞き、日頃のサービスの見直しに役立て欲しい。
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	第1回の運営推進会議を1月に家族代表と土地・建物のオーナーとで行ない、ホームの現状報告を行なった。家族から、家族会を作ってほしいとの意見があり、検討中である。 行政、地域包括支援センターにも連絡したが、都合が悪く出席が無かった。次回も呼びかけていく意向である。		町内会役員や民生委員に声を掛けて、地域の人に運営推進会議に参加してもらうことが望まれる。また、運営推進会議の情報を行政に伝え、ホームの様子を知ってもらい、共にサービスの向上に取り組むことが望まれる。

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)
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	区役所には定期的な訪問をし、情報を収集している。地域のグループホームとの連絡網も出来たため、これからさらに連携を持てるよう働きかける意向である。		
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	家族には面会時に利用者の日常の暮らしぶりを伝えている。必要な人には手紙を送ることもある。毎日ホームを訪れる家族もいる。 預り金の出し入れは個人別の出納帳に記入し、毎月、そのコピーに領収書を添えて家族に送っている。		
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	相談・苦情の受付については重要事項説明書に明記している。また、年1回、本社が家族にアンケートを行ない、意見を聞いている。 運営推進会議で「家族会を行なって欲しい」との意見が出されたため、今後は、午前中に運営推進会議を行ない、利用者と一緒に食事をしたあと、午後、家族会を開くようにする意向である。		
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	職員の退職や異動については利用者に説明し、納得してもらうようにしている。実際に職員が退職したケースでも、このようにしてダメージを防ぐことが出来た。		
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	法人の年度計画のもと、新人研修やレベルアップ研修を徐々に行なっている。参加者は感想文を提出し、講師からアドバイスを受け、質の向上に努めている。 市の実践者研修や外部研修に参加した時は、資料をコピーし、ミーティングで話し合い、その議事録を全職員に渡して共有するようにしている。		
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	外部研修で知り合った川崎市の同業者と仲間作りを行なっており、連絡網も出来ている。研修会開催の動きもあるので、参加する予定である。		

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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居前には、職員が利用者の自宅や入院先を訪問してアセスメントを行ったり、デイサービスやショートステイを利用してもらい、利用者と顔なじみの関係作りをしている。利用者の半数は体験入居を行なった後、本入居に至っている。体験入居中及び入居してから本人がホームになじむまでの間は、同じ職員が対応するなどの心づかいをしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>アセスメントをもとに、一人ひとりの得意なことを見つけている。裁縫が得意な人は雑巾を縫ったり、出来る人は洗濯ものを畳むなど、それぞれの力を発揮してもらっている。また、利用者の昔話に共感したり、やさしい言葉掛けをするなど、共に支えあう関係を作っている。</p>		
.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>入居時のアセスメントにより、利用者の出来ること、出来ないことを把握している。そのうえで、入居後は、1～2週間様子を見ながらその人の思いを汲取り、出来ることを中心に短期的な計画をたてて対応する。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>入居時には暫定的な介護計画を立てて対応し、その後1～2週間様子を見て、落ち着いたころ新たに介護計画をたてる。3ヵ月後に管理者がモニタリング・シートで確認している。</p> <p>計画は、ホーム長と計画作成担当者が職員・家族の意見を取り入れ作成し、毎日のケアに使うカードックスに入れて職員に伝えている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画は、3ヶ月ごとに、管理者及び計画作成担当者がモニタリングシートをもとに見直している。変化があった時には職員と話し合い、見直すようにしている。家族から確認のサインを貰っている。</p>		<p>介護計画の見直しは管理者と計画作成者で行なっているが、内容を職員と共有するため、カンファレンスを全職員を交えて行なうことが望まれる。</p>

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)
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	病院への送迎は、家族の都合が悪い時は職員が行なう。 訪問理美容を利用している。 医師の処方箋により、法人グループ会社が薬を届けしてくれる。		
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	全体の8割の利用者は、家族の同意を得て協力病院の医師の往診を週1回受けている。また、同医療機関の訪問看護師が毎週来て、希望者に対応している。 歯科医には、毎週、治療の必要な人に対して往診してもらっている。 法人のソーシャルワーカー(看護師)が来所し、利用者の身体・精神状態を把握している。		
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	法人の方針として、重要事項説明書に重度化した場合の対応に係る指針を明記している。 月2回、ソーシャルワーカー(看護師)が法人から来所し、利用者の状態変化に対応できる態勢作りをしている。 重度化した場合には家族、医師、職員が話し合い、対応する意向である。		
. 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	入社時の研修と、本社作成の「お客様への10の誓い」を徹底し、声掛けには細心の注意を払っている。 プライバシー保護のため、個人情報は事務室に保管している。		
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	個人を尊重し、生活歴を活かし家事の手伝いなど行なっている。起床や朝食の時間は利用者のペースに合わせている。 午前中に入浴して午後散歩に出かける人や、リビングで折り紙などのレクリエーションをする人もおり、自由に過ごせるよう支援している。		

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	食事は、1階で調理スタッフが1、2階の食事を作っている。出来る利用者は配膳や後片付けを職員と一緒にこなしている。音楽をかけて気持ちよく食事できるようにしているが、静かな食事風景だった。朝、夕の食事は職員も一緒に取るようになってきているが、昼食は、職員が交替で休憩をとるため一緒に食事をしていない。テーブルから離れて、見守りをしてる。		食事時間は利用者にとって最も楽しい時間なので、職員は利用者と一緒に同じ食事を取り、楽しい雰囲気を作るような工夫が望まれる。また、喉詰まりなどの危険を察知するためにも、利用者の近くで見守りをして欲しい。
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	希望に応じていつでも入浴できるが、ほとんどの利用者が午前中に入浴している。3日に1回は入るよう支援しており、毎日入る人もいる。入浴しながらいない人に対して声掛け誘導を行ない、入るようになった例もある。心臓などに病気がある人には、体調を見て5日に1回くらい入浴してもらっている。ゆず湯や菖蒲湯にする、入浴剤を入れるなど、楽しんで入れるようにしている。		
(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	利用者個々の能力に合わせて、洗濯もの畳み、裁縫、折り紙、将棋、散歩やレクリエーションなどを行ない、楽しく過ごせるように支援している。 皆でおやつ作りをしたり、散歩先で焼き芋をもらい、利用者が大変喜んだことがある。		
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	散歩が好きな人が多く、毎日行くように心がけている。30分から1時間くらいかけて、ホームの周辺や公園、釣堀などに出かける。近くのファミリーレストランに交代で行ったり、花見に出かけるなど、外出を多くするようにしている。		
(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	玄関は交通量の多い道路に面しているため施錠している。入居時には家族に説明している。フロアの入り口には鍵をかけず、ドアベル(鈴)をつけ、職員が見守りに対応している。 居室は内から鍵をかけている利用者もいるが、外から開けることができるようになっている。		
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	スプリンクラーや、熱感知器が設置されており、消防署に直結している。12月に消防署が点検に来ている。消防署に防災計画を提出した。今後、避難訓練を行なって、連携を密にする意向である。 災害時用の食料、必要品は法人が用意し、ホームに備えている。		

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)
(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	献立は、法人の管理栄養士がカロリー計算し、栄養バランスを考えたものを利用している。職員が検食している。利用者の食事摂取量を調べ、毎日本社に報告し、次回の献立の参考にしている。 水分摂取量はチェック表に記載し、職員の引継ぎ時に注意を促している。糖尿病の注意が必要な利用者があり、食事面・運動面で対応している。		
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	「木のぬくもり」を感じさせることを意図した建物で、それを利用者にも感じてもらえるよう廊下には敢えて何も飾っていない。2階リビングの壁に雛人形の壁飾りがある。 リビングの窓は大きく、明るい。床暖房があり、冬は暖かく過ごせるようになっている。 訪問時は、壁ぎわに置かれたテレビを利用者がソファに座り見ていた。		利用者が居心地よく過ごせるよう、絵や花、季節のものや家庭的で温かみのあるものを飾るなど、さらなる工夫が望まれる。
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	各居室は広く、ベッドやテレビ、利用者の好みのたんす、ミニチェスト、ぬいぐるみ、写真などを置き、その人にあった安らげる場所になっている。		