

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年11月12日

【評価実施概要】

事業所番号	0970300414		
法人名	有限会社栃木ケアーズ		
事業所名	有限会社栃木ケアーズ		
所在地	栃木県栃木市箱森町19-34 (電話) 0282-25-0550		
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10月28日	評価確定日	平成20年11月12日

【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年2月1日, 平成15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	8 人 7 人	常勤7人, 非常勤1人, 常勤換算7人 常勤7人, 常勤換算7人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨ALC構造 3階建ての2~3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)	・40,000円 ・50,000円	その他の経費(月額)	・水道光熱費ほか—25,000円 ・理美容代, おむつ代—実費	
敷金	無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(400,000円)	有りの場合償却の有無	有(1年)	
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		1,500 円	

(4) 利用者の概要(平成20年10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1		名	要介護2		4 名
要介護3		6 名	要介護4		7 名
要介護5		1 名	要支援2		名
年齢	平均 85.4 歳	最低	78 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ちづかクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、近くに大型の商業店舗などが多い、幹線道路からやや入った場所に位置している。運営推進会議に自治会の会長・副会長・総務部長、民生委員など多くの地域の方が参加してくれ、また地域から行事に誘われた後には入居者からお礼の手紙を差し上げるなど、双方向の付き合いをしている。今年の9月にホームでの初めての看取りを行い、今後も協力医療機関の医師や同法人デイサービスセンターの看護師などとも連携しながら、本人・家族の希望・意向にそった生き方を支援していく考えである。建物の構造上、自由に外に出にくい反面、積極的に地域に出掛けてきたことが、地域からの理解につながっている。

【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) 外部評価の結果は運営推進会議、職員会議などで取り上げ、また家族会でも意見を聞いて検討している。実現はしていないが、市内の他ホームへの交流の働きかけなどを行っている。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価は職員会議の時に職員に話をして管理者がまとめた。前回は評価票を全職員に配布したが、今回は看取りの対応等があり配布できなかった。
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) 入居者、家族、自治会の会長・副会長・総務部長、民生委員、包括支援センター職員がメンバーになっている。入居者及び家族の参加も多い。会議ではホームの取り組みを報告し、メンバーから意見をもらっている。会議録は家族(キーパーソン)、自治会の方、市役所にも配っている。
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) 2ヵ月に1回、ホーム広報誌である「まごころ」と個人別のお便りを作成し、家族に報告している。また、あらかじめ相談・同意をもらったうえでキーパーソン以外の家族にも送付している。預かり金は家族が訪れた際ごとに清算している。職員が替った時には「まごころ」でも報告している。家族が訪れた際や家族会の時などに意見を聞くようにしている。運営推進会議への家族の参加も多い。意見箱も置いているが意見や苦情が入ったことはない。アンケートなども実施している。管理者は、家族の声を拾いきれていないのではないかと考えている。
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) 事業所として自治会に加入している。敬老会や運動会に参加し、入居者からのお礼の手紙を差し上げたりもしている。ホームの納涼祭の時には回覧版で地域の方に参加を呼びかけ、100名ぐらいの参加者があり、太鼓を披露してくれる小学生に手づくりプレゼントを渡すなどの交流もある。家族会を兼ねた芋煮会には地域の方にも参加してもらっている。買物など積極的に外に出掛けていくことで、地域の方々の理解も深まってきていると感じている。

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	「家庭的な雰囲気を大切にすること」「個人の生活歴を大切にすること」「地域に開かれた事業所になること」を趣旨としたホームの理念を定めている。また、法人全体として6S（スピード、スマイル、スキル、サービス、セイフティ、サポート）の行動基準を定めている。		
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	ホーム理念、法人の行動基準をホーム内に掲示しており、毎月の会議で話し合うなどして理念の実践に努めている。入居者には傾聴や受容の姿勢で接し、一人ひとりの生活のリズムを大切にしながら画一的な支援にならないように気をつけ、地域の中に積極的に出掛けていくことで開かれたホームづくりに取り組んでいる。		
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	事業所として自治会に加入している。敬老会や運動会に参加し、入居者からのお礼の手紙を差し上げたりもしている。ホームの納涼祭の時には回覧版で地域の方に参加を呼びかけ、100名ぐらいの参加者があり、太鼓を披露してくれる小学生に手づくりプレゼントを渡すなどの交流もある。家族会を兼ねた芋煮会には地域の方にも参加してもらっている。買物など積極的に外に出掛けていくことで、地域の方々の理解も深まってきていると感じている。		
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	外部評価の結果は運営推進会議、職員会議などで取り上げ、また家族会でも意見を聞いて検討している。実現はしていないが、市内の他ホームへの交流の働きかけなどを行っている。今回の自己評価は職員会議の時に職員に話をして管理者がまとめた。前回は評価票を全職員に配布したが、今回は看取りの対応等があり配布できなかった。		

有限会社栃木ケアーズ

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	入居者、家族、自治会の会長・副会長・総務部長、民生委員、包括支援センター職員がメンバーになっている。入居者及び家族の参加も多い。会議ではホームの取り組みを報告し、メンバーから意見をもらっている。会議録は家族（キーパーソン）、自治会の方、市役所にも配っている。		
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	報告や相談ごとのほか、運営推進会議の会議録を送付したり、市の福祉講座の相談所として登録するなどの連携はあるが行き来する関係までにはなっていない。	○	ホームとしてはより積極的な関係を築きたいと考えている。運営推進会議には自治会や民生委員、家族など多くの方が参加しており、地域のニーズや認知症ケアについてのヒントなども出やすい環境にあると思われるので、市の職員にも運営推進会議に出席してもらうよう働きかけたり、今後も積極的に情報提供などを続けていくことに期待したい。
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	2カ月に1回、行事等のホーム全体の動きを写真を織り交ぜて知らせる「まごころ」と個々人別のお便りを作成し、家族に報告している。また、あらかじめ相談・同意をもらったうえでキーパーソン以外の家族にも送付している。預かり金は家族が訪れた際ごとに清算している。職員が替った時には「まごころ」でも報告している。		
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	家族が訪れた際や家族会の時などに意見を聞くようにしている。運営推進会議への家族の参加も多い。意見箱も置いているが意見や苦情が入ったことはない。アンケートなども実施している。管理者は、家族の声を拾いきれていないのではないかと考えている。	○	家族との接点づくりやアンケートの実施など、家族の声を聞きたい、という姿勢が感じられるので今後も継続的に家族の声を聞く努力をしていくことに期待したい。また、重要事項説明書などで市や国保連など、第三者に意見・苦情を言うことができることを明文化しておくことも期待したい。
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	この1年では3人の異動があり、1人の職員が新しく入っている。管理者は、ホームでの新任者には、プロとして「はじめまして」ではなく、昔から知っているように入居者と話すように話している。これまでに職員が替ったことによる大きな混乱はないが、新しい職員が戸惑う時には周りの職員がサポートをして入居者に影響がないように配慮している。		

有限会社栃木ケアーズ

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	認知症介護実践研修や県のグループホーム協会の研修などに参加している。介護福祉士である職員はホームから補助して介護福祉士の会員になり、研修などに参加している。管理者は全職員に介護福祉士の資格取得をするよう奨励している。研修の資料などの回し読みなどを行っている。また、実習生を積極的に受け入れて指導していることが、職員間で気づいたことを言い合える関係づくりに活かされている。	○	外部の研修は職員が休みを使って参加するなどしている。来年度からは職員の増員も検討されているので、ホームとして、より積極的・計画的な人材育成に取り組んでいくことに期待したい。また、管理者が認知症ケア専門士であることからOJTの体制なども確立していくことにも期待したい。
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	県のグループホーム協会に加入し、会議や研修などに参加している。市内の他ホームとの交流を呼びかけてはみたが、時間の都合等で実現には至っていない。ケアマネジャー同士の交流などはある。	○	当ホームは、実習生を積極的に受け入れたりと、入居者と一緒に積極的に外出していることから他ホームとの交流にも積極的な考え方を持っている。今後も同市内外のホームと交流を持てるような関係構築を図っていくことに期待したい。
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	急な入居になることも多いが、空室ができた時は2週間は空けておいて、通ったり、泊まったりしながら徐々に馴染めるような体制はつくっている。入居当初は職員が多めの時には1対1で付いたりして、ホームの中での関係を徐々につくっていくよう配慮している。		
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	できることに配慮しながら家事などを一緒にしている。2階はできる方にしてもらうことが多く、3階はやりたいという思いがかち合うこともあるため、当番制を取り入れるなどしている。10:00と15:00のお茶の時には、30分間程度は職員も必ず腰を落ち着けて入居者と一緒に団欒する場面をつくっている。		

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	10:00と15:00のお茶の時には、30分間程度は職員も必ず腰を落ち着けて入居者と一緒に団欒する場面をつくり、話の中から思いや意向の把握に努めている。職員の担当制を取り入れている。生活歴等を家族に聞いてアセスメント表に記入しているが、情報が少ない方も多し。	○	管理者（ケアマネジャー）は、把握した生活歴を今の生活にどのように活かしていくのか、本人本位とは何なのか難しいということも感じている。今後も常に向上心を持ち、職員間のチームとしての意識を高めていながら、思いや意向にそった支援のための情報の把握・情報の活かし方について研鑽を積んでいくことに期待したい。
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	1か月に1回、職員会議を兼ねたケース会議を開催しており、職員全体の1か月の目標、入居者ごとの毎月の目標を決めてスタッフルームに掲示している。また計画の実施状況を毎月モニタリングし、本人・家族の意向も踏まえて介護計画を作成している。特に終末期のケアにおいては、家族、医師、事業所間で入念な話し合いを行っている。	○	介護計画書は独自の様式を用いているが、家族の同意サインはもらっている。ホームとしての使いやすさにも配慮しつつ、本人・家族の希望、ニーズ、支援方法が一連で分かるような様式の工夫にも期待したい。
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	毎月モニタリングを実施し、月1回のケース会議で話し合っており、介護計画の見直し、入居者ごとの目標の設定をしている。特に終末期ケアなどで状況が刻々と変わる時には、より細かな見直しをし、必要なことは業務日誌で申し送りをするなどして職員間の共有を図っている。個人記録などにも必要に応じて細かな記載を加えるものを別途用意している。		
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	空室ができた時には、入居までに、通ったり、泊まったりしてもらえるような体制をとっている。同じ建物内の他事業所職員と連携したり、管理者がケアに加わるなどして、通院や外出など、必要や希望にできるだけ柔軟に応えるようにしている。		


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、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	協力医療機関の医師が週1回、その他に整形外科の医師が月に1回往診してくれる体制になっており、協力医療機関の医師をかかりつけ医としており、その他の医療機関については、家族に付き添いをお願いしているが、家族が遠方などでホームで対応していることが多い。		
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	これまでも重度化や終末期に向けた対応をしてくれているが、今年9月にホームでの看取りを初めて行った。本人が以前話していたことから希望をおもんばかり、また家族の意向を踏まえ、主治医、家族、施設長、管理者、職員で話し合いを行い、1階のデイサービスセンターの看護師にも協力を得ながら看取った。訪問日にも経管栄養をしながらホームでの生活をしている方がいらした。	○	ホームでは、従来から最期までとの気持ちがあり、今回の看取りをさせていただいたことで、より職員の思いも強まっているように思われる。主治医や1階の看護師の協力等も十分に得られる環境にあるが、継続的な医療処置の必要な方への支援の充実という意味で、運営者とも今後の職員体制や医療連携体制について再度話し合っておくことにも期待したい。
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	排泄や食事の介助の部分などで、本人のプライドを傷つけない言動でのケアに気をつけている。職員は入居者に対して、穏やかに、優しい雰囲気ですべて接していた。個人記録は現在使用しているものはリビング部分の事務スペースの棚に、過去のものスタッフルームで管理している。		
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	一日の流れはあるが、決まり切った日課はなく、起床時間や食事の時間など、一人ひとりのペースで生活できるよう支援している。外出などもホーム職員や同じ建物内の他の職員と連携もしながら、希望にそった柔軟な支援に努めている。		

有限会社栃木ケアーズ

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者のできることに配慮しながら、食事づくり、配膳、片付けなどを一緒にしている。夜勤の職員が広告を見たり、料理本を見て話をしながら翌週の該当曜日分の献立をたてている。食材は地域の個人ストアから配達してもらい、おやつや足りないものは入居者と一緒に買い物に出掛けている。職員も声をかけたりしながら入居者と一緒に同じものを食べていた。		
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	法人内の訪問入浴介護事業所から特殊浴槽を譲り受けており、現在は半数以上の入居者が利用している。特殊浴槽での入浴は週2回、一般の浴槽での入浴は週3回、13:15～15:00ぐらいの時間帯で支援している。ゆず湯や菖蒲湯など季節感にも配慮している。夜間に入浴したいという方は現在のところはいない。		
(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	食事づくりや茶わん拭き、洗濯物たたみ、モップがけなど、入居者のできることに配慮しながら役割ごとの支援をしている。やりたいという気持ちがかち合う場合には当番制を取り入れたりもしている。外出が一番喜ばれるが、ぬり絵、習字、歌など楽しみ・気晴らしの支援もしている。		
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	買い物や散歩、敷地内にある畑を見に行く、など職員が誘いながら戸外に出掛ける機会を多くするように配慮している。現在はホームの目の前の道路が工事中で難しいが、ホーム前の駐車場にベンチを出して外気に触れる機会をつくったりもしている。		
(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	ホームは建物の2階及び3階にあり、エレベーターを使って昇降するようになっている。エレベーターは鍵でロックをかけるようになっており、自由に出入りすることはできない。家族会などでも話し合っているが、今のままでという声が多い。外出の機会はなるべく多くとるようにしている。	○	構造上の難しさがあり、またなるべく外に出掛けるようにしているが、「開かれたホーム」という理念に近づくという意味でも、今後も継続的に鍵のないケアについて検討を重ねていくことに期待したい。

有限会社栃木ケアーズ

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	年に1～2回、直近では9月に避難訓練を実施している。夜間想定での訓練もしている。商業地域であることから民家も少なく、自治会長に相談はしているが地域との連携は難しい状況である。災害時に事業所を避難場所にしてもらうことも考えている。救急搬送時のために持ち出し袋を用意していたり、開設後に避難用の滑り台を設置している。		
(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	夜勤の職員が翌週の該当曜日分の献立をたてている。同法人の隣の事業所に栄養バランス等を見てくれる人はいるが、今のところ特に見てもらっていない。毎週体重測定を実施し、年2回健康診断を受けている。食事摂取を記録し、水分摂取も必要に応じて記録しながら適切な量が確保できるよう支援している。		
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	社員寮を改築した建物であるが、共用部分に畳スペースを設けたり、ソファやイスを多めにおいたり、入居者の写真や作品を飾ったり、花を飾ったりして空間づくりをしている。日差しはカーテンで調整し、大きな気になるような音などもなかった。換気も適宜行われており、気になる臭いや空気のおよみ等はなかった。		
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	もともと社員寮の個室であったことから、居室にはキッチン・トイレ（現在は使用していない）などがあり、ワンルームマンションのような造りになっている。「1K」と「2K」の間取りがあり、仏壇やタンス、ソファ、テレビなどが持ち込まれ、それぞれの居室づくりがされている。居室に泊っていく家族もいる。		

※  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。