

# 1. 評価報告概要表

評価確定日 平成20年11月19日

## 【評価実施概要】

|               |                                 |  |  |
|---------------|---------------------------------|--|--|
| 事業所番号         | 2270200203                      |  |  |
| 法人名           | 株式会社菱南                          |  |  |
| 事業所名          | ケアビレッジ須崎                        |  |  |
| 所在地<br>(電話番号) | 下田市柿崎999-2<br>(電話) 0558-27-1707 |  |  |
| 評価機関名         | 静岡県社会福祉協議会                      |  |  |
| 所在地           | 静岡市葵区駿府町1-70                    |  |  |
| 訪問調査日         | 平成20年6月27日                      |  |  |

## 【情報提供票より】( 20年 5月 30日事業所記入)

### (1) 組織概要

|       |        |        |      |                      |
|-------|--------|--------|------|----------------------|
| 開設年月日 | 平成     | 17年    | 10月  | 15日                  |
| ユニット数 | 2 ユニット | 利用定員数計 | 18人  |                      |
| 職員数   | 22 人   | 常勤     | 9 人, | 非常勤 13人, 常勤換算 20.3 人 |

### (2) 建物概要

|      |          |           |
|------|----------|-----------|
| 建物形態 | 単独       | 改築        |
| 建物構造 | 鉄筋コンクリート | 造り        |
|      | 3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)            | 30,000~70,000 円 | その他の経費(月額)     | 24,000 円  |
| 敷金                  | 無               |                |           |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | 有(家賃相当額 円)      | 有りの場合<br>償却の有無 | 有(入居後3ヶ月) |
| 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        |                | 1,000 円   |

### (4) 利用者の概要( 5月 31日現在)

|       |      |        |     |      |      |      |
|-------|------|--------|-----|------|------|------|
| 利用者人数 | 18 名 | 男性     | 7 名 | 女性   | 11 名 |      |
| 要介護1  | 4 名  | 要介護2   | 2 名 |      |      |      |
| 要介護3  | 9 名  | 要介護4   | 2 名 |      |      |      |
| 要介護5  | 1 名  | 要支援2   | 0 名 |      |      |      |
| 年齢    | 平均   | 75.5 歳 | 最低  | 58 歳 | 最高   | 93 歳 |

### (5) 協力医療機関

|         |                      |
|---------|----------------------|
| 協力医療機関名 | 鈴木クリニック、共立湊病院、なかむら医院 |
|---------|----------------------|

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

企業の保養施設を改築し、開設されたホームであり、見晴らしの良い高台に建っている。開設3年目を迎え、全職員で「利用者本位のサービス」に立ち返り、見直しを行っている。前回評価で挙げられた改善課題についても、真摯に受け止め努力を続けている。この一年の取り組みから、職員の努力が伺え、その前向きな姿勢からも今後更なるサービスの向上が期待できる。

## 【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>前回評価の改善課題を真摯に受け止め、介護サービスのあり方について、利用者本位に立ち返り、努力を続けている。前回評価時から比べ、改善された項目も多く、今後更なる取り組みに期待したい。</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>今回の自己評価は、全職員で意見を出し合っ、一つひとつ丁寧に、課題に向き合い、取り組んでいる。自己評価内容は、具体的に記入されており、十分な話し合いがなされた事が伺える。</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>運営推進会議は定期的開催し、事業所の運営内容や課題を参加者と共に意見交換できる場として活用している。地域との交流については、近隣に住宅が少なく、他県からの移住者も多い地域である等、難しい点もあるが、徐々に理解を深めてもらうよう働きかけている。</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>利用者がホームに入居した後も、家族との繋がりを継続できるように、関わりを大切に考えている。しかし、遠方に住む家族も多く、頻繁な訪問が難しいケースが多いため、手紙や電話等で連絡を取りながら、意見や不安がないか、把握に努めている。</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>ホームの周囲は、別荘や企業の保養所が多く、他県からの移住者も多いため、地域との関わりを持つ事が難しい部分がある。そのため、ホーム主催の行事に地域住民の参加を募ったり、ボランティアの受け入れを積極的に行う等、地域の一員として連携が持てる様に努め、徐々に地域との関わりが増えてきている。</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<br>(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<br>(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<br>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                  | ホーム独自の理念として「個人の意見を尊重」「家庭的な雰囲気」「地域とのふれあい」を三本柱に掲げている。理念は、職員が意見を出し合い、分かりやすい言葉で表現している。  |      |   |
| 2                     | 2  | ○理念の共有と日々の取り組み<br>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                                     | 管理者は、職員に対し、利用者一人ひとりを大切に考えた理念を繰り返し伝えている。職員も共に考える事で、言葉の意義を理解し、日頃のサービスに活かしている。   |      |   |
| 2. 地域との支えあい           |    |   |   |      |   |
| 3                     | 5  | ○地域とのつきあい<br>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               | ホームの周囲は、別荘や企業の保養所が多く、他県からの移住者も多いため、地域との関わりを持つ事が難しい部分がある。職員は、ホーム主催の行事を活かし、ボランティアの受け入れを積極的に行う事で、少しずつ地域との関わりを深めている。今後は地域防災訓練への参加も検討している。 | ○    | 地域事情は難しいが、今後も行事やボランティアの受け入れ等を重ねて地域の方との交流を増やし、地域に根ざしたホームとな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<br>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                 | 管理者、職員は、評価の意義を十分に理解し、一つひとつ丁寧に取り組んでいる。評価の機会を自らのサービスの見直しや新たな気づきに活かし、前向きに捉えている。また、評価結果で出た改善課題についても真摯に受け止め、見直しを行っている。                     |      |   |
| 5                     | 8  | ○運営推進会議を活かした取り組み<br>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2ヶ月に1度定期的に開催している。利用者・家族・市職員・地域住民等が参加し、ホームの運営状況やサービス提供内容について報告している。現在は、各メンバーからの活発な発言は少ないが、今後会議を重ねることで充実した内容になるよう努力している。         |      |   |

| 外部              | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取り組んでいることも含む)  |
|-----------------|----|--|--|------|--|
| 6               | 9  | ○市町村との連携<br>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                               | 市職員と頻繁に連絡を取っており、運営に関する相談等を行っている。関係は良好であり、必要に応じて市役所や地域包括支援センター等へ出向き、話し合う機会を作っている。   |      |  |
| 4. 理念を実践するための体制 |    |  |  |      |  |
| 7               | 14 | ○家族等への報告<br>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                              | 月に1度家族に便りを郵送し、近況状況や健康状態、金銭管理について報告している。遠方に住む家族も多く、頻繁な訪問が難しいケースが多いため、その分を手紙や電話等で連絡を取り、意見や不安がないかを把握している。                           |      |  |
| 8               | 15 | ○運営に関する家族等意見の反映<br>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                                | 行事の際、家族懇談会を設けている。また、玄関先に苦情受付に関する文書を掲示し、家族が訪問の際は積極的に意見をもらうよう努める他、苦情審査会を設置し、質の向上に努めている。  |      |  |
| 9               | 18 | ○職員の異動等による影響への配慮<br>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 | 管理者は、離職原因の把握と職員が働きやすい環境整備に努めている。現在は、離職や異動が減少し、落ち着いてきている。   |      |  |
| 5. 人材の育成と支援     |    |  |  |      |  |
| 10              | 19 | ○職員を育てる取り組み<br>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              | 管理者は、業務の中で自身が持っている知識や経験を職員に伝え指導している。外部研修は、希望者が受講できるように勤務調整を行っているが十分ではない。   | ○    | 勤務体制や時間の問題もあり、研修を取り入れる事は難しい状況にあるが、年間研修計画を立て、利用者へのサービスの向上のために取り組まれる事を期待したい。 |
| 11              | 20 | ○同業者との交流を通じた向上<br>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    | 同地域内に同業者はいないため、日常的に交流を図る事は難しい環境にある。同法人や市内のグループホームへは連絡を取り、見学に行ったり、情報交換を行っている。また、外部研修に参加した際は、積極的に交流を図り、広い視野でネットワーク作りをしていきたいと考えている。 |      |  |

| 外部                                 | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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 | 入居時には、利用者が納得してサービス利用出来るように、自宅への訪問やホームへの見学も含め、十分な時間を確保している。希望者には、体験利用も実施しており、雰囲気に馴染みながらサービス利用を開始できるように配慮している。 |      |  |
| 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<br>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                      | 日頃の関わりの中から、利用者自身の「できる事」「できない事」を見極め、できる力を活かせる場面が作れるようにしている。一緒に家事や余暇を楽しみ、職員はさりげない支援を心がけ、できた時は利用者と共に喜びを共有している。  |      |  |
| <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<br>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   | 利用者との関わりの中で、聞かれる意見や表情からニーズの把握を行っている。また、家族から生活習慣や趣味・職業などの情報収集を行い、可能な限り、利用者の意向に沿った生活の実現を図っている。                 |      |  |
| 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<br>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        | 事前の情報及び入居中の生活から得られる利用者の思いや希望を基に、アセスメントを行い、担当者やケアマネージャーが中心となって意見を出し合い、具体的な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<br>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    | 介護計画は、利用者状況の変化に合わせて随時見直している。基本的には、短期目標を6ヶ月、長期目標を12ヶ月に設定し、目標期間に合わせて、カンファレンスを行っている。                            | ○    | 介護計画の見直し期間を短縮し、状況に合わせた見直しが行われる事を期待したい。また、現在モニタリングの記録が残されていないため、実施内容を記録し、継続的に見直しが行われる事を期待したい。 |

| 外部                                 | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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                           | 利用者や家族の状況を考慮し、買い物や外食、受診の送迎等柔軟に対応している。管理者及び職員は、利用者の要望にできるだけ応えていくために、職員間で連携を図り対応している。                    |      |  |
| <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<br>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              | かかりつけ医は、特に希望がなければ、入居時に協力医へ変更している。医療機関との関係は良好で、月1回の往診のほか、夜間・緊急時の対応等も協力して行っている。連絡を密に取り、利用者や家族の安心につなげている。 |      |  |
| 19                                 | 47 | ○重度化や終末期に向けた方針の共有<br>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、終末期ケアの希望者はいないため、利用者・家族への説明は行っていないが、職員間で終末期ケアに向けた話し合いを行い、看取り指針及び契約書を作成している。                          | ○    | 今後、利用者、家族から終末期ケアの希望があったときは、終末期受け入れを検討している。 |
| <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<br>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                          | 日頃の対応や言葉使いは、利用者一人ひとりに合わせ、人生の先輩としての敬意を持って対応している。また、個人情報については、取り決めを行い適切に管理している。                          |      |  |
| 21                                 | 52 | ○日々のその人らしい暮らし<br>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            | 利用者が、日頃からどのように過ごしたいか確認し、利用者の体調を考慮した上で、個々の希望に合わせた支援を行っている。  |      |  |

| 外部                                   | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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    | 献立は、事前に利用者の希望を聞き、季節感、栄養のバランスを考えて立てている。食事作りや片付けは、できる限り利用者と一緒に行うように働きかけている。また、地元の弁当屋を利用して、広場で食べたり、外食の機会を設ける等、食事を楽しむ工夫をしている。 |      |  |
| 23                                   | 57 | ○入浴を楽しむことができる支援<br>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   | 利用者の希望に合わせて、ほぼ毎日入浴が可能であり、入浴時間も利用者の希望に合わせて対応している。入浴拒否のある利用者に対しても、時間帯や入浴方法の工夫や試行を重ね、気持ち良く入浴できるように対応している。                    |      |  |
| <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<br>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 | 利用者から入居以前の楽しみだった、畑作り、相撲鑑賞、駅伝の応援等の話を聞き、ホームでも同様に楽しんでもらえるように、職員間で工夫し実践している。  |      |  |
| 25                                   | 61 | ○日常的な外出支援<br>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                   | ホーム周囲は、急な斜面が多く、気軽に散歩に行くことが難しいため、外出は車を使用し、近くの広場や買い物、喫茶店等へ出かけている。また、車椅子で生活している利用者も月に1回程度は、外出の機会が持てるように支援している。               | ○    | 歩行が困難なケースも、状態を見ながら、外気に触れ気分転換やストレス発散ができるよう外出支援を工夫されたい。  |
| <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<br>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          | 立地条件により、事故の危険性が高いため、日中施錠を行っているが、玄関とテラスの間だけでも、利用者が外に出ることができるよう、門扉の部分のみの施錠に変えている。その他、2階への階段の出入り口も、転落のリスクが高いため、施錠を行っている。     | ○    | ホームの立地条件、施設内の広さや設計上の問題もあり、安全を考えると、施錠をせざるを得ない状況も理解できるが、施錠をすることによる利用者への弊害を考え、見守りの方法を検討していくことによって、施錠を行わずに生活できるよう工夫していくことを期待したい。 |
| 27                                   | 71 | ○災害対策<br>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      | 今年度から、年2回消防署立会いにより、防災訓練を行っている。防災訓練では、日中・夜間の停電を想定し、利用者も参加して訓練を行った。また、災害時の緊急マニュアルも作成し、全職員に徹底している。非常用の飲料水、食料も3日分は備蓄している。     |      |  |

| 外部                        | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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                                   | 食事状況や体調等をチェックし、必要に応じて細かな水分チェックを行うようにしている。一日を通して、利用者が十分に水分摂取できるように働きかけている。食事は、個々の嗜好を取り入れつつも、栄養バランスを考え、体重増加や生活習慣病に繋がらないように注意している。 |      |                                   |
| 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<br>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 | 2階の共有スペースは、家具や装飾品(生け花、利用者が作成した壁画や書道の作品)を取り入れ、利用者が過ごしやすい空間を作っている。トイレ・浴室は、利用者が使いやすく改築されている。                                       |      |                                   |
| 30                        | 83 | ○居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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                    | 既存の施設を改装して使用しているため、それぞれの部屋によって間取りは異なる。入居時に、使い慣れた家具の持ち込みをお願いしているが、既に処分している方も多く、馴染みの物が少ない。写真や作品、絵画などを飾り、利用者に合わせた居室作りを行っている。       |      |                                   |