

# 1. 調査報告概要表

評価確定日 平成20年12月9日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2270200161		
法人名	株式会社菱南		
事業所名	ケアビレッジ下田		
所在地 (電話番号)	下田市5-6-58 (電話) 0558-23-0218		

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24日		

## 【情報提供票より】(20年 5月 31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6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 8 人, 非常勤 4人, 常勤換算	9.1

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	造り
	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)	75,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 65,000 円)	有りの場合 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
	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	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	9 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79.5 歳	最低	66 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】

開設4年目を迎え、落ち着いた雰囲気では利用者が安心した生活を送っている。施設は、見晴らしの良い高台にあり、温かみのある空間と充実した設備が整っている。職員と利用者・家族との関係は良好で、日頃から訪問の頻度も高く、協力を得ている。職員は、現状のケアに満足することなく、新たな課題に目を向け、努力を続けている。現状では、職員の異動が多く、人員の確保と馴染みの関係作りが課題となるが、職員の異動が落ち着き、利用者との信頼関係が深まり、より充実したサービス提供がされる事を期待したい。

## 【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>前回の評価を踏まえて、市との連携、家族等の意見の反映、利用者本意の介護計画、多機能性を生かした支援、日常的な外出の支援、災害対策については見直しを行い、改善が見られている。その他の項目についても、改善に向けて話し合いを重ねている。</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>自己評価は、全職員の意見を反映し作成している。自己評価を行う事で、職員間の新たな気づきや見直しに繋がっている。</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>利用者・家族の代表者、地域住民、市職員等の協力を得ながら2ヶ月に1度定期的に開催している。会議では、ホームの活動状況の報告を行い、利用者・家族・地域住民からは、サービスに関する質問や意見が出ている。開催時間の問題があるため、参加者に偏りがあるが、出席できない利用者・家族にも参加をお願いしている。会議内容は、回覧・郵送し、改善すべき内容については、見直しを行っている。</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>日頃から、家族の面会の頻度が高く、意見交換を行っている。訪問の際は、新たな要望や不満がないか確認し、必要に応じて対応している為、大きな苦情へは繋がっていない。しかし、職員の異動等が利用者及び家族の不安に繋がっている部分があるため、その支援や工夫、職員の定着化が求められる。</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>近隣の地域住民との関係は良好で、日常的に交流している。地域に根付いた関係作りを目指し、ホームで納涼祭を開催し地域住民との交流の場を設けている。また、利用者も地域の一員として、地域行事等に積極的に参加している。今後は、地域防災訓練にも参加を検討している。</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 (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 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、家庭的な環境の中で、家族や地域とのふれあいや繋がりを大切に考え、利用者の希望に沿ったサービス提供を掲げている。理念は、全職員で話し合いを重ね、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 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	理念は、各ユニットの入り口に掲示し、常に確認できるようになっている。管理者は、職員と理念を共有するべく、ホーム会議等で繰り返し話し合いを行っている。更に、新人職員にも理念の意味を理解させるため採用時に説明を行っている。		
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	地域の行事へ積極的に参加しており、開所4年目ということもあって、近隣の住民にホームの存在感が深まってきている。また、ホーム主催で納涼祭等を開催し、地域への働きかけも行っている。今後は、地域防災訓練への参加を検討している。	○	今後は、認知症に関する知識や経験を地域住民へ伝えていくことによって地域貢献を視野に入れて取り組んでいくことを期待する。
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	自己評価は、全職員の意見を取りまとめて作成している。評価結果は、回覧・送付し、職員・家族に報告している。外部評価を新たな気づきや改善に取り組むきっかけとして役立てている。		
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	2ヶ月に1度定期的開催し、開催日時の都合により、参加メンバーに偏りがあるものの、利用者・家族・地域住民・市職員の参加を得られている。会議では、ホームの現状を報告し、ホームの抱える問題を一緒に考えてもらうよう働きかけを行い、話し合いを重ねて改善に結びつけるよう努力している。		

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 (すでに取り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	運営推進会議以外にも、頻繁に連絡・相談できる関係にある。事業者は、時間が許す限り市役所に出向き、ホームの運営状況などを報告しており、良好な関係を保っている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 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	1ヶ月に1度は、利用者の様子や金銭管理の報告を手紙で行っている。面会時も、利用者の状況を報告・相談するようにしている。また、ホームで開催される行事の後に懇談会を設け、交流の機会としているが、利用者・家族は、地元で面識のある方が多く、改まった場には抵抗を示される方もおり、参加人数が少ない。		
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	職員は、日頃から家族が面会に来た際に、コミュニケーションを取るよう心掛けており、意見の出しやすい雰囲気作りに努めている。その際、出された意見は速やかに対応しているため、大きな苦情へは繋がっていない。		
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	職員の異動や離職等が利用者にも与える影響については、十分理解しており、最小限に抑えるべく努力している。離職の原因究明に努め、現在は少しずつ職員が安定し、一度離職しても復職するケースもある。また、職員の異動については、運営推進会議でも報告している。	○	職員の異動や離職が、利用者や家族への不安に繋がっている為、原因を把握し、改善に向けて努力する事で、離職を最小限に抑えていくよう期待する。
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	勤務調整が可能な限り、参加できるようにしているが、現状は職員の異動や離職等の課題があるため、調整が難しく外部研修の参加は難しい。また、内部研修についても検討はしているが実施には至っていない。	○	サービスの向上のためにも、内部・外部研修は不可欠であるため、年間計画立てて、職員が参加できる体制づくりに取り組まれることを期待する。
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	同地域内に同業者がないため、日常的に交流を図る事は難しい環境にあるが、同法人のホームや市内のホームへは連絡を取り、交換研修や行事に参加する等交流を図っている。		

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 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	利用者が納得してサービスの利用が出来るように希望者には体験利用を実施し、雰囲気に馴染みながら利用を開始できるように配慮している。また、一人ひとりのペースに合わせて安心して生活できるように、家族の協力を得ながら、利用の方法を工夫している。		
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	利用者一人ひとりの経験や知識を活せる場面作りを心がけている。家事や畑作り、裁縫等を通じて、職員が利用者から学ぶ事も多く、利用者は生き生きとした表情で行っている。自然で温かみのある雰囲気から、日頃の関係の良さが感じ取れる。		
<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	利用者の表情・言動の把握に努め、出来る限り、思いを受け止めていくよう努力している。また、家族から入居前の生活についての情報を得て、その人らしい生活を送れるよう支援している。意思表示が困難な場合は、家族に相談し共有を図り、把握に努めている。		
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	担当者が中心となって、利用者・家族の意向を踏まえ、カンファレンスを開催した後、介護計画を作成している。作成された介護計画書は、利用者及び家族の同意を得て実施し、全職員も計画書の確認をしている。		
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	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見直しを行っている。また、利用者の心身状況の変化に合わせて随時見直しを行っている。	○	見直し期間を短縮し、著しい変化がなくても、本人や家族の意向や状況を確認すると共に生活状況に合わせた見直しが行われる事に期待する。

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 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	家族の協力をお願いし、外出や外泊、在宅マッサージ、行事への参加等を行っている。また、家族の協力が難しい場合は、職員が利用者の要望に合わせて支援を検討している。		
<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 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	入居時、利用者や家族から希望がない場合は、協力医を主治医としている。医療機関との関係は良好で、月1回の往診の他、夜間・緊急時の対応等についても協力がある。連絡を密に取り、利用者、家族が安心して生活できるように努めている。		
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	現在、希望者はいないが、看取りの指針について、看護師を中心に話し合いを重ねている。今後、協力医療機関とも相談を重ねて、重度化や終末期の実施に向けた方針を検討していきたいと考えている。	○	利用者や家族からの希望があった際の受け入れ体制を整え、全職員が同じ気持ちで受け入れる事のできる環境づくりを目指して取り組んでいく事を期待する。
<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	日頃の対応や言葉使いは、一人ひとりに合わせ、人生の先輩としての敬意を持って接している。また、個人情報についても適切に管理している。		
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	1日の業務の流れはあるが、その日の利用者の状態に合わせて、柔軟に対応している。起床時間、食事時間等は、一人ひとりの希望に合わせて支援を行っている。		

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>(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	献立は、利用者と相談しながら決めている。食事作り、配膳、片付けなどではできる限り、利用者と一緒にしている。既に習慣となっている利用者は、職員が声をかけなくても自主的に台所に立っている。食事中は、職員も同じものを一緒に食べながら、介助が必要な利用者に対して声かけ・見守りを行っている。		
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、時間帯や入浴方法を検討し、気持ち良く入浴できるよう支援している。		
<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 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	釣り、あじさい祭り、散歩、歌謡ショーへの参加など、日頃の会話や習慣を活かし、それぞれの利用者が楽しめる様に個別支援している。酒や喫煙についても特に禁止とはしていないが、日常的な要望はないため、正月等の特別な日に、飲酒の希望があったときは、体調を見ながら提供している。		
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	週2～3回は、近所のスーパーへ買い物に行っている。また、天気の良い日は、近隣への散歩や畑での野菜づくり等外出支援を行っている。		
<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 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	前回評価時は、施錠をしていなかったが、現在は、施錠しない事で起こりうる危険性を考慮し、終日施錠している。施錠する事の弊害については、理解しており、見守りの状況や天気の良い日はなるべく施錠をしないように努めている。	○	建物の周辺に崖や急な斜面が続いていたり危険性があるが、日中だけでも施錠せず見守り支援が出来る体制づくりを期待したい。
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2回、消防署の立ち会いの元、防災訓練を行っている。1階から2階への移動は、エレベータでの移動が中心となる為、避難経路の見直しを行う等現状に即した避難方法に改善している。また、緊急災害マニュアルを作成し、職員に徹底している。		

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 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	1日の食事量・水分量を確認し、チェック表に記入している。更に月毎に別紙にまとめ、経過を観察すると共に、受診時に担当医師へ情報提供も行っている。利用者の食習慣に応じた対応も行っており、体調に配慮しながらも、単に栄養補給するだけでなく、楽しく食事が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	居間は、明るく日当たりも良い。高台にあるため景色が良く、利用者からも喜びの声が聞かれた。また、飾られた装飾品は、利用者や家族から頂いた物が多く、家庭的な雰囲気を作っている。玄関入り口には、ウサギや金魚がいて和ませてくれる。台所も居間の直ぐ横にあり、居間においても香りや音が自然と入ってきて心地よい。その他の設備も充実している。		
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	居室入り口には、利用者の好きな写真や絵が飾られており、使い慣れた家具が持ち込まれている。机やベッド等一部はホームで用意しているが、個性に合わせた使いやすい居室になっている。		