

1. 評価報告概要表

作成日 平成21年2月10日

【評価実施概要】

事業所番号	1170600355
法人名	有限会社ナーシングケアセンター
事業所名	有限会社ナーシングケアセンター(ふれあいの家)
所在地	〒344-0064 埼玉県春日部市南1丁目7番5 (電話) 048-738-1221

評価機関名	社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 福祉サービス評価センター
所在地	〒330-8529 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ
訪問調査日	平成21年1月20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12年9月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 8人, 非常勤 2人, 常勤換算 6.9人	

(2) 建物概要

建物構造	木造スレート張造り
	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)	1階45,000円・2階50,000円	その他の経費(月額)	2,000円 + 実費	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	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日あたり 1,500円			

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2			2 名
要介護3	4 名	要介護4			1 名
要介護5	1 名	要支援2			0 名
年齢	平均 84.1 歳	最低	72 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	春日部厚生病院、きむら歯科クリニック
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、春日部駅西口から徒歩4～5分の住宅街の一角にあり、庭にはプランターの菜園と花壇のあるグループホームである。道路1本隔てた所には大型スーパーマーケットがあり、買い物や外食など外出の機会に利用している。運営推進会議の開催を契機に地域住民との交流も深まっており、防災訓練の呼びかけや自治会、町内のお祭りへの参加等、積極的に行われている。また、ホームの理念をより具体的にした「職員宣言」を作成しており、自分達の介護の指標にしている。食生活では、美味しく、楽しく、工夫することを心がけ、時には利用者の出番を作り、皆で協力して支度をしている。職員は利用者担当制となっており、離職者も少なく、笑顔が絶えないグループホームである。

【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取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価実施後、事業所の独自の理念を具体化し、業務優先ではなく、利用者の希望に寄り添う介護を目指し「職員宣言」を作成している。</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>自己評価については全員でカンファレンス時に確認をし、話し合って作成している。新人職員には前回の評価を読んでもらうところから参加してもらい、利用者目線で考えながら自己評価に取り組んだ。</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>外部参加者の都合により、運営推進会議は3か月に1回の開催となっている。会議では、地域包括支援センターと町内自治会長の協力を得て話をしてもらうなど、報告事項とあわせて具体的な話し合いがもたれている。また、議事録がとられ、報告書も作成されている。</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>運営推進会議に家族の代表が参加している。また、「ふれあい通信」の送付をするとともに、小遣帳の収支報告や日常生活の様子などを定期的に電話連絡しており、家族と事業所による個人面談も行い、意見等聞くようにしている。現在、苦情等は特に出ていない。</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>運営推進会議の開催、老人会や町内自治会への加入等により、自治会長の協力が得られ、災害時の協力要請も可能となっている。地域の方とは散歩時に挨拶を交わしたり町内のお祭り等に参加して交流を図っている。</p>

2. 評価報告書

(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)
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	事業所独自の理念をさらに検討し、「職員宣言」として具体化したものを作成している。業務優先でなく、利用者目線で利用者の希望に添う介護を目指している。		
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	カンファレンスで話し合い、ケアの中でも職員宣言を反芻する等、日常的に職員同士で確認しあっている。また、玄関、事務室、リビングに理念を掲げ、職員は家庭的で笑顔を絶やさずに理念を実践することに心がけている。		
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	自治会や老人会に加入し、積極的に行事に参加している。また、運営推進会議の構成メンバーである自治会長の助言もあり、地域で行われる災害時の研修に参加している。近隣の方とも日常的に挨拶を交わしており、近くのスーパーマーケットへ買い物に出かけたり散歩等をしながら、地域の人々との交流に努めている。		
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	外部評価の意義が理解されており、結果を職員に知らせている。自己評価においても、新人職員に前回の評価を読んでもらうことから参加してもらい、全職員でカンファレンス時に確認をして最終的に責任者がまとめている。利用者目線で評価に取り組むよう心がけるとともに、職員間で話し合うことで理解が深まっている。		
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	運営推進会議は、外部参加者の都合により3か月に1回開催されている。会議では、外部評価の報告や情報交換をするほか、地域包括支援センターからの案内や地域の一人暮らしの方の支援についての話し合い等が行われている。また、自治会との交流も深まり、自治会長の話をしてもらう等、協力関係も広がっている。		

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)
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	市町村とは利用者に関する相談をするほか、運営推進会議の開催における準備指導を受けたり、グループホームの空き情報を報告するなど、介護保険課や福祉課との連携が十分に図られている。		
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	運営推進会議に家族の参加を得て報告するほか、毎月「ふれあい通信」を送付している。医療費にあてる預り金の小遣帳の報告や日常生活の様子等は定期的に電話連絡をしており、小遣帳に関しては収支を確認してもらい、サインを貰っている。		
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	意見箱を用意しているが、苦情は出ていない。家族と事業所による個人面談を行っており、意見等を出してもらえるように努めている。個人面談で表出された希望については、できる限り運営に反映させている。		
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	異動・離職は最小限に抑えるように努め、職員の家庭の事情を配慮しながらシフトを組んでいる。また、同系列の3事業所で応援体制を組んでおり、離職者は比較的少ない。異動等あった場合は、利用者に影響のないように、引き継ぎの時間を十分にとって対応するようにしている。		
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	2か月1回の内部研修では、顧問や訪問看護事業所の看護師による吸引等の技術研修・VTR視聴等が行われている。研修は勤務扱いとし、受講報告書を提出することになっている。また、研修の参加を促進するために、研修会参加奨励賞制度を設けた。外部研修についてもグループホーム協議会主催の研修等に参加しており、参加できない職員は、参考資料を貰っ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	実践者研修・開設者研修の受け入れによって同業者の状況を認識する工夫をしている。また、県内グループホーム協議会等の研修の機会に情報交換をし、質の向上に努めている。		

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)
.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>実態調査を最低3回は行い、本人や家族との面接の他に自宅の様子を十分観察し、入居後に反映させるようにしている。また、体験入居も受け入れ、それぞれの生活習慣を把握することで、徐々に馴染めるように支援している。</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>日ごろから利用者を人生の先輩として敬い、学ばせてもらうことも多い。「元気をもらっている」、「自分の親に出来なかったことをさせてもらう気持ち」と言う職員もあり、共に支えあう関係を築いている。</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>実態調査でアセスメントを行い、基本情報を収集している。調査後は、日常のケアや会話の中から利用者の思いの把握に努めている。また、利用者の思いや意向、その人らしさを把握することができるように、利用者担当制をとって継続したかわりを持つようにしている。</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>当面の介護に役立つ計画を立て、その後1か月間を目安に情報を追加し、計画の見直しを行っている。また、毎月カンファレンスで検討しており、本人、家族の了解を得て、立案月日・有効期間・具体策等の必要事項を満たすようにしている。</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>3か月に1回を目安に見直し、介護度の変更や状況・状態の変化があれば、そのつど見直しを行っている。入退院後の計画の見直しでは、誤嚥予防のために介護ベッドに変更することや口腔運動を隔日に実施する等、具体的な修正がされていた。</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)
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	緊急時の受診には、家族の代わりに休日出勤の職員が対応している。また、系列の訪問看護事業所との連携があり、デイサービスセンターの利用者が入居する場合も情報を共有したり、デイサービスセンターと合同でクリスマス会等を行っている。その他、利用者同士の入院時のお見舞いや墓参りに職員が付き添うこともある。		
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	入居前のかかりつけ医との連携をとり、月2回の協力病院の往診、週1回の歯科診療を受け、健康管理に努めている。また、認知症専門医による受診も必要に応じて行っている。異常がある場合は、家族に報告して今後の対応を相談しており、受診状況については業務日誌に記録している。		
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	重度化や終末期の介護について家族からアンケートをとり、個別面談を実施しているが、事業所としての方針を決め統一するには至っていない。個別の状況に応じた受入れを行いたい意向である。		利用者受入れに際し説明できるよう、事業所としての重度化や終末期に向けた方針を関係者全体で共有することが期待される。
. 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	日頃のケアでは特に言葉掛けに注意し、利用者の自尊心を傷つけないように言葉を選び支援している。入浴は完全個室となっており、可能な限り同性介助に努め、記録類はファイル化して鍵の掛かる事務室で保管している。		
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	行事のある時は利用者にも参加してもらっているが、特に決められたスケジュールはなく、利用者の希望を確認しながら支援している。歌を歌ったり、編み物をしたり、散歩に出掛けたりと、その人らしく過ごせる生活を優先するようにしている。		

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	イベント時は別メニューを作り、月1回の外食日には皆で出かけるなど食事が楽しみなものとなるよう支援している。また、利用者も職員と共に調理などができる範囲で行っている。		
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	入浴は完全個室となっている。入浴日は週2回となっているが、中には毎日利用する方もおり、状況や状態に応じてシャワー浴や足湯、清拭で対応するなど、工夫しながら支援している。		
(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	うどん打ちや編み物、裁縫、菜園に力を発揮する等、利用者のできること、実施したいことを支援している。プリンターの水遣りや新聞を読むことを日課とする方もいれば、仲間に得意とすることを教える方もおり、支援することで張り合いのある生活につなげている。		
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	道路を1本超えた所に大型スーパーマーケットがあり、散歩や買い物に出かけている。春には近くの公園でお花見などを楽しんだり、時には庭でバーベキューを楽しむこともある。		
(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	門の鍵は掛けているが、玄関は職員が一人となる夜間のみ施錠している。日中は家族の来訪のことも考えて鍵は掛けず、玄関は網戸にして空気の入替えに役立っている。		
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回の防災訓練を実施しており、消防署立会いのもと、消火訓練、消火器の取り扱い、放水訓練を行っている。日中と夜間のマニュアルや連絡網があり、役割分担もされている。利用者はプロフィールカードをポケットに入れて避難することにしており、また、近隣の方も呼び掛けに応じ、訓練の見学に参加している。		

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)
(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	治療食が必要な利用者には主治医の指示をもらい支援している。食事や水分の摂取量は記録され、食事に時間を要する利用者には、職員がさりげなく介助し、水分補給等にも配慮している。		
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	一般住宅を改築したグループホームであるが、工夫された空間作りとなっている。採光に配慮し、ベランダも広めに取られ、コーナーには花や額が飾られて季節感がある。		
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	居室には神棚や仏壇、ベットや家族の写真、自分の趣味を活かした飾り物、鉢植え等が持ち込まれ、利用者一人ひとりの雰囲気が出されている。また、ベットや椅子、整理ダンスなども様々に用意されている。なお、居室には、写真入のプロフィールカードが掛けられ、避難する際に利用者のポケットに身分証明として入れ、持ち出せるようになっている。		