

# 1. 評価報告概要表

作成日 平成21年 3月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	1070200918
法人名	社会福祉法人 タービュランス福祉会
事業所名	城南やすらぎの家
所在地	高崎市石原町3348 (電話) 027-327-5338

評価機関名	特定非営利活動法人 群馬社会福祉評価機構
所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
訪問調査日	平成21年3月31日

## 【情報提供票より】(平成21年 3月 11日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	4.8人 非常勤 2.1人 常勤換算 6.9人

### (2) 建物概要

建物構造	木造造り		
	1階建ての	1階 ~	1階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	49,500 円	その他の経費(月額)	光熱水費 300円/日
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	
食材料費	朝食	200 円	昼食 350 円
	夕食	300 円	おやつ 50 円

### (4) 利用者の概要( 3月 11日現在)

利用者人数	9名	男性	2名	女性	7名
要介護1	0名	要介護2	3名		
要介護3	6名	要介護4	0名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 90歳	最低	80歳	最高	99歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	浅見内科医院 ・ こだまクリニック
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

幹線道路に面した住宅街にある木造平屋建ての当ホームは、明るく家庭的な中で、地域、家族の交流を大切にしたいと考えており、近隣住民の介護拠点として発信しているため互いの往来も盛んである。また、職員と入居者の信頼関係はきめ細かな観察と情報収集をもとに成り立っており、「待てる介護・見守る介護」が徹底されていて利用者本来の自立を促し、力を発揮できるよう工夫されている。このような介護ができていいるのは職員が入居者それぞれの変化や可能性を会議で出し合い介護計画に反映、共有できているためであり、地域密着型サービスの意義を捉えているホームである。

## 【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>前回評価結果の「思い・意向の把握について」「プライバシー確保について」の改善課題を見直し、入居者の生活歴の詳細を情報収集し希望を伺う糸口にすること、重要事項説明時に入居者のプライバシーについての取り決めを説明する等、具体的な取り組みに活かすことができていいる。</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>会議で評価の意義を説明、理解を促したが、今回の自己評価は管理者が職員から取り組みについて聴き取りをして実施したため、各職員が評価の意義や内容を深く理解するまでに至っておらず、再度サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、全員で自己評価に取り組み具体的に活用することが望まれる。</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>2ヶ月に一度会議を持ち、地域の区長、民生委員、近隣住民、市担当者、家族が参加している。毎回ホームでの近況や行事、事故について等の報告を行っており、参加者から防災についての意見を伺ったり、近隣住民からの介護についての質問にも答えるような場としている。また、市担当者から入居者が参加できるような催しや市町村サービスを教えていただいている。</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>入居契約時に、意見、苦情の受付窓口や担当者の説明を行っており、家族からの細かい要望や希望を聞き逃さず、会議等で職員が内容を共有し、きめ細かに対応ができるよう心がけている。また、目安箱を設置して意見があれば入れてもらえるようにしている。</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>回覧板を回したり、毎日の散歩で近隣の住民と顔なじみになり、気軽に寄っていただいたりホームの食事会に誘ったりと交流を持っている。また、地域の納涼祭や花火大会にも参加している。</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	○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	法人理念を基に職員で話し合い、地域・家族の交流を大切に、明るく家庭的な中で「待てる介護・見守る介護」ができるよう努める方針をつくりあげている。		
	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	管理者は職員と一緒に実際の介護をする際、理念の意味を話したり考える場面を持ち共有するよう努めている。		
2. 地域との支えあい					
	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	回覧板を回したり、毎日の散歩で近隣の住民と顔なじみになり、気軽に寄っていただいたりホームの食事会に誘ったりと交流を持っている。また地域の納涼祭や花火大会に参加している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	前回評価結果の改善課題を見直し、具体的な取り組みに活かすことができています。また会議で評価の意義を説明、理解を促したが、今回の自己評価は管理者が職員から取り組みについて聴き取りをして取り纏めたため、各職員が評価の意義や内容を深く理解するまでに至っていない。	○	再度サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、全員で自己評価に取り組み具体的に活用することが望まれる。
	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ヶ月に一度会議を持ち、地域の区長、民生委員、近隣住民、市担当者、家族が参加している。毎回ホームでの近況や行事、事故について等の報告を行い、参加者から防災についての意見を伺ったり、近隣住民から介護についての質問にも答えるような場としている。		

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	諸手続きなどで役所に出向いた時には担当課に伺い、近況報告をしている。また市担当者から入居者が参加できるような催しや市町村サービスを教えていただいている。		
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	「ほつとにゆうす」というホーム独自の広報を3ヶ月に一度発行し、ホームの様子を伝えている。また各入居者の状況は家族の面会時に管理者が伝えており、その際入居者それぞれの金銭管理帳の確認をしてもらっている。緊急を要する場合や面会がない場合は、電話で状況を伝えている。		
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	入居契約時に、意見、苦情の受付窓口や担当者の説明を行っている。家族からの細かな要望や希望を聞き逃さず、会議等で職員が内容を共有し、対応できるような心がけている。また目安箱を設置して、意見があれば入れてもらえるようにしている。		
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	法人の指示により平成20年度はパートを除く全職員の異動があり、入居者が馴染みの職員による支援を受けづらくなっている。	○	入居者・家族への信頼関係を築くためにも馴染みの職員が対応することの重要性を考え配慮することが望まれる。また、やむを得ない場合にも、変わる場合は入居者・家族が理解できるよう時間をかける等の対応が望まれる。
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	法人内の感染症防止委員会や事故防止委員会の研修に参加している。また、希望があれば各研修に参加できるよう配慮している。ただし平成20年度は職員異動に伴い計画的に研修を受ける機会を確保することが困難であった。	○	再度、職員の質の確保・向上に向けた育成の重要性を考え、計画的な外部研修機会の確保が望まれる。
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	地域密着型サービス連絡協議会の研修会に参加したり、年に一回は他のホームと職員交換研修で同業者との交流や互いのホームのサービス向上に努めている。		

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)
<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	利用希望者、家族には、入居前に必ず訪問、面接を行いホームの見学に来てもらっており、本人納得の上で利用してもらっている。また、入居初期は家族と連絡を密にとり、本人が安心して暮らせるような相談をしている。		
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	入居者から洗濯物のたたみ方や食材の切り方、野菜の育て方など教えていただくことが多く、その際職員は感謝の言葉がけを忘れず伝え、共に暮らしている関係を築いている。		
<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 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	日頃からそれぞれの入居者とゆっくり向き合う時間を持ち、その中で訴えづらい要望なども聞くようにしている。また、入居時に家族から生活歴や好みを教えて頂き、職員が情報共有しやすく詳細をシートに記入してまとめ、コミュニケーションの糸口として活用し希望や意向を把握するよう努めている。		
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	入居時に本人・家族の意向をきき、月に2回ケアミーティングを開き職員全員から意見を聞き、主治医の意見やアドバイスをもとに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 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3ヶ月に一度アセスメントしなおして反映させており、入居者一人ひとりの受け持ちの職員が介護状況変化や本人の精神状況の変化をモニタリングしたものを文章にまとめ、それを基にケアマネージャーが計画の見直しと計画作成を行っている。		

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	お墓参りや理美容院への送迎、付き添い等の希望に応じて。家族の付き添いが困難な場合は、かかりつけ医への通院介助にも対応している。		
<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 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	家族の付き添いのもと、かかりつけ医の受診を継続している。希望に応じてホーム協力医の往診も受けられる。受診時は、日々の様子がわかるようバイタル表のコピーを持参できるようにし、受診結果は家族から話を聞きメモをいただくなど把握できるようにしている。		
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	ホームの体制として、医療が必要となった時点で入居継続が困難となることを入居時に説明し、了承していただいている。重度化や終末期をむかえた場合の家族の希望を入居時に伺っており、希望に添える場合は法人内施設での対応も相談にのっている。		
<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 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	職員は、個人を尊重した丁寧な言葉かけや対応をしている。記録物等の管理は徹底されており、秘密の保持について、職員は入職時に契約書をかわしている。本人及び家族には、重要事項説明書に記載し、入居時に説明をしている。		
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	ホームとしての一日の予定はあるが、散歩やレクリエーションへの参加は強制せず、入居者一人ひとりの体調や希望に合わせ、休息や外出等快適に過ごせるように支援している。		

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 (すでに取り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	管理栄養士が作成した献立を基本に、入居者が食べたい物やホームの畑で収穫した野菜を取り入れたり工夫している。野菜の皮むきや米とぎ、食事の後片付けなど、入居者と職員と一緒に楽しく行っている。		
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	入居者の希望があれば、毎日の入浴が可能である。無理強いせず、一人ひとりの希望や状況に応じて、少なくとも週2回は入浴をしていただけるように支援している。		
<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	本人及び家族から生活歴や興味のあることの情報を得て、日々の中で縫い物や畑仕事、絵を描いたりできるように支援し、得意なことは職員に教えていただいている。行事の年間計画があり、法人合同バイキングやお花見、外食、運動会などを楽しんでいる。		
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	散歩が日課となっている。その他、ゴミ捨てや買い物、ドライブなど入居者の希望にそって日常的に外出を支援している。		
<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	玄関、居室の窓、居間から外への出入り口は、日中鍵をかけていない。職員は、いつでも入居者の所在を確認することを徹底し、入居者の行動パターンを把握して安全を確保している。		
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	火災時の避難訓練を年2回行っており、前回は夜間想定で行っている。消火器使用方法を経験し、実践に活かせる訓練をしている。地域の方々も協力的であり、運営推進会議では地域の協力方法について地域の方から意見やアドバイスをいただいている。		

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	管理栄養士が作成した栄養バランスのとれた食事を提供し、一覧表で日々の食事摂取量が把握できるようにしている。水分補給には特に気を配り、10時15時のお茶の他、夜間帯にも一人ひとりに合った水分が確保できるように飲み物を用意し提供している。		
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	ホーム内は清掃が行き届き、清潔に保たれている。自然の光が差し込み、季節の花や手作りの装飾により和やかな空間が作られている。居室前の廊下の両はじにソファが置かれ、ゆったりとくつろがれている入居者の姿が見られた。		
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	本人や家族と相談しながら、使い慣れたダンスやベッドなどを持ち込んでいる。家族の写真や趣味の裁縫道具などを身近に置き、居心地の良い部屋づくりを支援している。		