

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 10月 18日

【評価実施概要】

事業所番号	0174600536		
法人名	有限会社ケアサポート・ふる郷		
事業所名	ケアサポート・ワンズホーム		
所在地	帯広市西1条南36丁目1番27号 (電 話) 0155-47-5571		
評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成21年10月14日	評価確定日	平成21年11月12日

【情報提供票より】 (21年 10月 5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年 3月 20日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤11人, 非常勤4人, 常勤換算13.0人	

(2) 建物概要

建物構造	木造垂鉛メッキ 造り		
	2階建ての	1 ~ 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)	33,000~56,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費(5-10月)15,000円 水道光熱費(11-4月)18,000円
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日当たり 1,200 円		

(4) 利用者の概要 (10月 5日現在)

利用者人数	17 名	男性 4 名	女性 13 名
要介護 1	3 名	要介護 2	7 名
要介護 3	2 名	要介護 4	3 名
要介護 5	2 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 88.3 歳	最低 77 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	協立病院、鈴木皮膚科クリニック、よしだ歯科医院、長屋内科胃腸科
---------	---------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは開設して6年が経過し、地域の方々との交流によりホーム・利用者への理解が進んでいます。管理者と職員が理念に沿って協働しており、ゆったりと和やかな雰囲気を感じることができます。特に看取りを希望する利用者については、その人らしい生き方を最期まで支えるため、スタッフが方針を共有しケアしています。

【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) 災害対策等2項目について改善を提案されていました。内部及び関係機関と検討されたが、ホームの立地条件などもあり、具体的な取り組みまでは至っていません。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	②	自己評価は職員全員が全ての項目を各自記入し、管理者によって集約されました。職員からは「日頃のケアを振り返る良い機会になった」との話があり、今後のサービスの質向上に繋がる期待があります。
重点項目	③	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) 町内会役員、地域包括支援センター職員、ボランティア代表、家族代表、管理者・職員が参加し、2ヵ月に1度開催しています。外出等の行事報告が中心となっていますが、ホームの近況を報告し、出された意見はサービス向上に取り入れるよう努めています。
	④	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) 家族が来訪した時には、生活の様子や健康状態を報告し、また年1回家族との親睦会を開いて、意見等を話しやすい関係を作っています。意見等があった時はミーティングで検討しています。外部苦情窓口を契約時に説明するとともに、ポスターを掲示しています。
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) ホームが所有する畑で地域の方々が野菜を作ったり、散歩の時は挨拶を交わしています。町内会に加入しており、新年会や花見等町内会の行事に積極的に参加を続けており、利用者に対する自然な理解が図られています。

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 (すでに取り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	地域の方々とのおふれあいと、その人らしさを尊重するために「ゆっくり、いっしょに、たのしく」を理念として掲げています。		
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	理念を玄関と事務室に掲示しています。月1回のミーティング時に理念を職員全員で読み上げ確認するとともに、オムツ外しの取り組み等ケアの提供場面においても理念に立ち返って実践しています。		
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	ホームが所有する畑で地域の方々が野菜を作ったり、散歩の時は挨拶を交わしています。町内会に加入しており、新年会や花見等町内会の行事に積極的に参加を続けており、利用者に対する自然な理解が図られています。		
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	自己評価は職員全員が全ての項目を各自記入し、管理者によって集約されました。職員からは「日頃のケアを振り返る良い機会になった」との話があり、今後のサービスの質向上に繋がる期待があります。		

帯広市 ケアサポート・ワズホーム

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	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	町内会役員、地域包括支援センター職員、ボランティア代表、家族代表、管理者・職員が参加し、2ヵ月に1度開催しています。外出等の行事報告が中心となっていますが、ホームの近況を報告し、出された意見はサービス向上に取り入れるよう努めています。		
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	年3回開催される市の会議に出席する他、随時市の担当者に相談したり助言をいただいています。		
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	中心的役割を担う家族以外の来訪でも生活の様子や健康状態を報告し、毎月のお便りでは写真を載せて手書きで報告しています。金銭管理については小遣い帳に記載し、お便りと一緒に残高と領収書原本を送付しています。		
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	家族等が来訪した時には職員が湯茶を出し会話するとともに、年1回家族との親睦会を開いて意見等を話しやすい関係を作っています。意見等があった時はミーティングで検討しています。外部苦情窓口を契約時に説明するとともに、ポスターを掲示しています。		
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	直近の1年間は、離職した職員がありませんでした。1階と2階のユニット間で異動はありますが、食事や日中活動を合同で行なうので利用者への影響は少ないようです。また出産を控えた常勤職員が「夜勤のないパートに勤務変更してもらえたことで働き続けることができる」との話があり配慮されています。		

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	職員採用時には、2日間先輩職員と一緒に仕事をしながら業務を覚えてもらい、ホームでの適正を判断します。本採用後に利用者一人ひとりの状況を教えていきます。経験年数に応じて外部の研修に派遣し、帰着後に資料を回覧して、ミーティングで報告します。	○	初任者研修について、採用される職員の経験にもよるとは思われますが、認知症やグループホームでのケアについて再確認するとともに、ホームの理念を管理者から説明し、理解してもらうことが大切であり、その取り組みに期待します。
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	グループホーム連絡協議会や高齢者ケアの勉強会を通して、同業者と交流し情報を交換しています。また、蕎麦打ち等の行事やボランティア来訪の時に、他ホームの利用者と職員が来訪され交流することがあります。	○	職員を交換して互いの「気付き」をサービスの質の向上につなげているホームが増えています。利用者の穏やかな生活を侵さないよう配慮しながら、行事等に合わせた短時間の相互見学から、他ホーム職員との交流を深める取り組みを期待します。
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 本人が安心して、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	利用予定者には体験利用していただき、ホームの雰囲気を感じ、納得していただいた上で利用するようにしています。体験利用できない方々には、管理者と職員が訪問し面接します。利用前に生活歴等を聞き取り、生活スタイルが大きく変わらないよう支援しています。		
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	料理の下ごしらえ等を一緒に行ないますが、その際にも趣味等、利用者が好きな話しを一緒にしながら過ごしています。		

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	その人らしい生活が送れるように、希望や意向をケアを通して確認しています。		
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	利用者や家族の意向を聞き、担当職員が介護計画の原案を立てて、ミーティングで他職員の気づきや意見を取り込んで、介護支援専門員が介護計画を作成しています。		
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	6ヵ月毎（新しい利用者は3ヵ月経過時）及び利用者の状態が大きく変化した時には見直しを行なっています。		
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	協力医療機関との連携を図り、往診や緊急時の連絡・処置により入院の回避を図っています。		

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)
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し、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	月2回の往診により、継続的な医療を受けることができるようにしています。利用者の体調変化時には、医師に相談し助言・指示を仰いでいます。		
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	看取り介護についての指針を定めています。家族の意向を確認しながら同意書を交わし、職員全員で、悔いの残らないような配慮をしながら、利用者をケアしています。		
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	利用者への愛称等について「馴れ合い」にならないよう注意しています。移乗介助の時にも、視線を合わせて声かけしながら、ゆっくり行なっています。		
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	天気や利用者の体調によって、どのように過ごすか意向を聞きながら過ごしています。		

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)
(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	料理の下ごしらえや後片付け等、利用者が一緒に行なっています。むせやすい利用者には職員が目の前で一口大に切っています。食卓で利用者の生活歴に沿った話題を提供したり、イスの座面が高い利用者には足台を置いて疲れないように配慮しています。		
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	利用者一人ひとりの入浴日を一応決めていますが、天候や体調等により柔軟に対応しています。入浴を嫌がっても無理強いしないようにしています。		
(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	利用者の能力を考慮して、負担にならない範囲で掃除やゴミ出し、洗濯、調理等の役割を持って生活しています。		
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	車イスを使用する利用者であっても、散歩やドライブ、行事への参加等、外出の機会をできるだけ作っています。医療保険デイケアに通う利用者もいます。		
(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	夜間（21時～翌朝6時）は防犯のため玄関を施錠しますが、居室と日中の玄関は自由に入りができ、職員が目配りしています。		

帯広市 ケアサポート・ワズホーム

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)
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	避難訓練と消火訓練は、消防署の協力をいただいて年2回実施しています。地域の方々の協力は運営推進会議や消防署と検討していますが、ホームの周囲は工場や高齢者世帯が多いため、具体的な取り組みには至っていません。	○	特に夜間帯の火災は職員が手薄なため、利用者の安全な避難誘導には、地域の方々の協力が必要になると思われます。消防車や非番職員が到着するまでのシュミレーションをし、地域の方々にあらかじめ具体的な協力を求めておくと安心です。今後の取り組みを期待します。
(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	献立は栄養士がバランスに配慮して作成しています。月始めに体重測定していますが、増加する利用者が多いため、食事量の調整をしています。		
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	季節折々の飾り付けや、行事の写真を壁に貼っています。共用スペースも広く確保されていて、寛げる雰囲気作りがなされています。気になる雑音や臭いもありません。		
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	居室が狭くならない程度に、利用者により馴染みの物を持ち込んでいます。温度調整や換気も職員が適宜行なっています。		

※ は、重点項目。