

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年11月30日

【評価実施概要】

事業所番号	0990400020		
法人名	株式会社ソフィールド		
事業所名	ウォームハート		
所在地	栃木県佐野市越名町188 (電話) 0283-27-2602		
評価機関名	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会		
所在地	栃木県宇都宮市若草1-10-6		
訪問調査日	平成21年10月22日	評価確定日	平成21年11月30日

【情報提供票より】(平成21年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年6月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	12人	常勤8人(うち兼務1人), 非常勤4人, 常勤換算9人	

(2) 建物概要

建物構造	木造
	1階建ての1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)	52,000円	その他の経費(月額)	水道光熱費—15,000円 日用品費—3,000円 管理費—5,000円 理美容、おむつ代—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	—	
食材料費	朝食	300円	昼食	600円
	夕食	600円	おやつ	円
	または1日当たり		1,500円	

(4) 利用者の概要(平成21年10月1日現在)

利用者人数	9名	男性	3名	女性	6名	
要介護1		3名	要介護2		2名	
要介護3		3名	要介護4		名	
要介護5		1名	要支援2		名	
年齢	平均	83歳	最低	74歳	最高	89歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	稲毛医院、長島歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者は実母の介護(認知症)の経験から認知症デイサービスとグループホームを創設しており、家族の立場に立ったケアの実践を併設施設を合わせ13人の職員が一丸となって行っているホームである。近隣には小学校や公民館があり地域の人が訪れやすい環境に位置している。ホームへのサークルグループの訪問や近隣の小学校へは老人会として参加もしている。かかりつけ医の受診も家族が困難な場合には付き添いを行っており、利用者一人ひとりの健康にも十分配慮がされている。開放された空間で利用者も思いおもいに日々を過ごし、職員が1年半以上も離職していない働きやすい環境へも配慮されているホームである。

【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)
	ホーム便りを作成して月1回発行している。また、介護計画も時期の設定が明確になり家族や医師、職員でアイディアを出し合いながら作成している。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	職員に聴き取りを行いながら事務長と管理者でまとめた。結果については月1回開催する全体会議で職員に周知を図り、改善する点を検討する予定となっている。
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)
	3ヶ月に1度開催されており、参加者は利用者、家族、地域包括支援センター、町会長、老人会会長、市議員、民生委員、社会福祉協議会、職員で構成されている。ホームの状況報告の他、地域での課題の情報共有の場としても活用されている。
重点項目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)
	家族の訪問時には気軽に話ができるような雰囲気作りをしたり、積極的に聴き取ることも行っている。外出機会を増やして欲しいという要望には毎週木曜日を定期的外出の日にした。また、シーツ洗いを多くして欲しいという要望には洗濯を多くしたり、早急に対応することを心がけている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	近隣にあるサークル団体のホーム訪問や小学校の運動会への老人会としての参加、散歩等での挨拶など、地域の人と日々の生活の中で関わりが持たれている。

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	事業所の運営理念として「利用者本位の質の高いサービスの提供をする施設」「生きがいを持ち安らかな生活を送れる施設」「地域に開かれた施設」を挙げており、職員は理念の実践に日々努めている。		
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	管理者と職員が参加する毎朝の朝礼で運営理念を唱和するようにしている。また、「倫理研究社冊子」を使用しながら具体的な毎日の目標を掲げながら入居者の尊重が実現できるような指導も行っている。		
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	ホームに隣接する公民館がある為、公民館で開催されている行事等には積極的に参加をしている。また、ホームにおいて月に1回程度、よさこい踊りやフラダンスチーム、アコーディオンサークル等のボランティアの訪問がある他、近隣小学校の運動会では老人会として参加も行っており、地域住民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	今回の自己評価票は職員から意見を聞きながら事務長と管理者でまとめた。外部評価結果については、毎月第3木曜日の夕方に全職員が参加する全体会議で報告を行い、具体的な改善項目の検討や質の向上に向けた話し合いを行っている。		

ウォームハート

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	<p>○運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は、3ヶ月に1度開催しており、参加者は入居者代表、入居者家族、市議員、町会長、老人会会長、民生委員、社会福祉協議会職員、地域包括支援センター職員等で構成されている。議題については、ホームでの行事や入居者の状況等の報告を行う他、運営に関して参加者から助言や意見を出してもらい、サービスの向上に役立っている。また、地域での情報交換の場としても役立っている。</p>	○	<p>今後、災害対策や生活安全上の観点から、運営推進会議に地域の消防団員や駐在署の警察官の参加への検討を行うなど、テーマに合った参加者で運営推進会議が開催され、会議が更に充実したものとなるよう期待したい。</p>
6	9	<p>○市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>管理者が月に数回、市担当者を訪問してホームの現状報告や情報交換を行っている。また、市主催の研修会やフォーラム等への参加も積極的に行いながら、市担当者と連携を図り、サービスの質の向上に取り組んでいる。</p>		
<p>4. 理念を実践するための体制</p>					
7	14	<p>○家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>ホームでの行事や生活状況を写真入りで掲載した広報誌を月1回発行しており、これらを活用しながら家族へ入居者やホームの状況を伝えている。また、入居者家族は最低でも月1回程度の訪問があり、こまめに暮らしぶりや健康状態、預かり金等の報告も行っている。</p>		
8	15	<p>○運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議にも入居者家族の代表が参加しており、積極的に意見が言える機会を設けている。また、家族がホームへ来所した際にも気兼ねなく意見や要望等が表わせるよう関係づくりにも配慮している。今までは、シーツの洗濯頻度や外出頻度についての意見が出され、職員で協議を重ね、改善した例があり、家族からの意見や要望等を運営に反映させている。</p>		
9	18	<p>○職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>職員の異動や離職は、この1年半程ない状況である。毎日の朝礼を入居者の居る場所で行う事でホームの出来事は隠さない姿勢を大切にしながら、入居者の不安軽減に努めている。また、管理者が職員とのコミュニケーションを積極的に行う事で働きやすい職場作りを目指している。</p>		

ウォームハート

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	毎日の朝礼では「倫理研究所」の冊子を輪読しながら利用者に対するサービス精神、人間性の尊重等を養っている。法人の内部研修ではビデオ等での勉強会を行っている。外部研修へは、職員へ研修会開催等の情報提供を行い、職員の参加を促している。	○	ホーム全体としてのケアの統一が図られているが、今後、職員の段階に応じた育成を行うためには、職歴等を考慮した研修体系の構築により、組織的な人材育成の取り組みがなされ、より質の高いケアが実践出来るよう期待したい。
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	同業者との交流においては、管理者が頻繁に交流しているホームが多数あり、認知症ケアを行っている事業所7箇所を中心として、概ね3ヶ月に1度の定期的な勉強会も行われ情報交換等を通して、ホームの運営に役立てている。		
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	入居希望者には、入居前に併設するデイサービスの利用や体験入居期間を1～2週間設けており、徐々にホームの雰囲気や他の入居者や職員と馴染みの関係をつくる事により、入居者が徐々にホームに馴染めるよう配慮している。		
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 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	職員は、料理の方法や味付け、庭の畑での野菜作り、季節の物作りを入居者と一緒に行い、入居者から学ぶことも多い。また、入居者の中に書道や生け花の講師の経験を持つ者が居るため、他利用者や職員が教えてもらう機会も多々あり、支えあう関係が作られている。		

ウォームハート

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	入居者の思いや意向を把握するため、常に管理者及び事務長、職員は入居者の一人ひとりの希望する生活が送れるよう、情報収集に努めている。入居者の情報は、申し送りノートや口頭により全職員間で情報の共有ができる仕組みとなっている。帰宅願望の強い入居者に対しては、関わり合いの中で1～2ヶ月で落ち着いたり、息子との墓参りの希望等も実現させている。		
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	職員全員が参加する全体会議で職員の意見を参考にしてケアマネジャーが中心となり介護計画を作成している。また、協力医やかかりつけ医師からの意見等も取り入れながら作成している。		
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	入居者の状況に応じて介護委員会を中心に話し合いが行われ、ケアマネジャーが現状に応じた新たな介護計画を作成している。		
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	かかりつけ医の受診や希望の医療機関での受診、散歩、買い物、ドライブ等もその時々々の要望に応じて支援している。毎週木曜日に外出の機会を設定している。また、2ヶ月に1度の外食も希望者を募って出かけている。		

ウォームハート

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	出来るだけかかりつけ医の診察を行えるよう支援をしており、家族の対応が困難な場合には、事務長を中心に付き添いを行っている。また、入院設備のある病院との連携も図られている。		
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	入居者の重度化に伴い医療面での支援が多くなり、ホームでの共同生活が困難になった場合には、退居になる事を家族には口頭で説明している。家族からは、退居にあたり次の施設の紹介を依頼される事が多く、ホームでも他施設を探したり医療機関につなげる様になっている。	○	重度化した場合や終末期についての対応方針を重要事項説明書等の項目を設け明記し、家族等には入居時にホームの方針についての説明を行い、了解してもらう他、同意書等を書面を取り交わしが行える様な体制づくりに期待したい。
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	入居者は、家族の希望により名札をつけている。コミュニケーションの際には、職員は入居者を「～さん」と呼び傾聴の姿勢を大切にしている。朝礼の際にも入居者の尊厳等の精神的な指導が徹底されている。個人の記録等の文書管理については、通常は台所横の机に置かれており、記載が済んだ物は事務所にて保管している。		
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し、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	職員は、入居者のペースを尊重しながら、自由に行動できるような支援を行っている。特に外出を希望する場合等には、柔軟に対応している。		

ウォームハート

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	職員の中には、栄養士がおり1日1500キロカロリー程度としながら栄養バランスに考慮した旬の味を大切にしている。朝から焼き魚が出ることも珍しくない。入居者は盛り付けや食器洗い、片付け等にも積極的に参加している。		
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、入居者の希望に合わせて夜間（夜8時）での入浴も可能となっているが、職員2人の介助が必要な入居者には夕方までに入浴してもらっている。入浴剤を使用して入浴が楽しめるよう工夫している。		
(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	職員は、日頃の見守りを通して入居者の得意な事や好きな事を把握しており、折り紙でコマを作ったり、習字、生け花、調理、洗濯等、一人ひとりが参加できるよう役割や楽しみ事、気晴らしの支援をしている。		
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	外出については、ホームの庭や周辺への散歩、買い物等もその日の希望によって行われており柔軟に対応している。また、2ヶ月に1度は外食にも出かけている。		
(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	日中は職員の見守りにより鍵をかけないケアを実践している。玄関掃除時は開放しているが、外に出てしまう入居者はいない。居室等の窓の開閉も自由となっている。防犯のため、夜間21時から朝7時までは施錠をしている。門は施錠したことが一度もない状況である。		

ウォームハート

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	避難訓練は、3ヶ月に1度、入居者がホームの駐車場に避難する訓練を行っており、消火器の点検や緊急時の通報訓練も行われている。		
(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	栄養士が中心に献立を考えている。また、体重測定も月1回行っている。嚥下機能に応じて、きざみ食やとろみ食等の工夫を行っている。水分摂取量は1日1500mlを目安にチェック表を用いて記録している。		
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	ホームの間取りはゆったりとした配置になっており、中庭もあり自然採光も入りやすく明るい空間を作っている。トイレも4箇所に設置しており使いやすい。玄関を入ると、直ぐにテーブルや椅子があり、季節の花も生けられ入居者や家族、面会者と居心地よく過ごせるようになっている。		
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	入居者の居室には、自宅で使用していた家具や衣類、食器類の他、仏壇を持参している入居者もいる。寝具類については、本人の希望に応じてベッドと布団が選べるが、割合は半々の状況である。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。