

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0972600050		
法人名	社会福祉法人 光誠会		
事業所名	ケアハウスフローラ		
所在地	栃木県塩谷郡高根沢町上柏崎551-1 (電話) 028-676-3300		
評価機関名	特定非営利活動法人 アスク		
所在地	栃木県那須塩原市松浦町118-189		
訪問調査日	平成22年1月17日	評価確定日	平成22年2月19日

## 【情報提供票より】(平成21年12月11日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成11年12月20日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	8人, 非常勤 3人, 常勤換算 8人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての1階と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)	15,000 円	その他の経費(月額)	運営管理費 25,000円	
敷金	無		教育娯楽費 3,500円	
保証金の有無(入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合償却の有無	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 1,530 円			

### (4) 利用者の概要(12月11日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	3 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	68 歳	最高	89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	高根沢中央病院 加藤歯科医院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、職員で作り上げた一つ目の理念「ゆっくり楽しく一緒にぬくもりのある生活を送ります」のもと、入居者がいつも笑顔で生活できることが第一と考え、入居者と職員の関わりを特に重視している。入居者と職員が向き合う時間を大切に、クラブ活動や行事、日課に至るまで入居者の笑顔を中心に企画、実行されている。日々の支援や介護計画作成についても「この支援や計画は入居者の笑顔に繋がるか」という観点から職員の意識統一が図られている。また、二つ目の理念「地域との結びつきを大切に、地域との信頼関係を保ちながら、地域の一員として生活を送ります」を実現するために、地域の祭り等への参加はもとより、地域住民向けの勉強会も実施し、相互により良い関係を築いている事業所である。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>評価担当の職員を決めたうえで評価には職員全員で取り組み、評価結果に対しても一つひとつ対応・改善を図っている。前回の評価結果を受けて、看取りに関する重要事項説明書の文言を訂正したり、ケアマネジャーの町内の連絡会への参加や、ショートステイの受け入れを実現する為の契約締結も実行できている。</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>全職員が自己評価を担当ごとに分担し、それを管理者・主任で取りまとめて自己評価を完成させた。前回からの改善も含め、自分たちに何が求められているのか、入居者の笑顔の為に何が必要かなど、事業所、職員の質を上げるため積極的に評価を活用していこうという意識が感じられる。</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>現在は3ヶ月に1回のペースで実施しており、内容は事業報告が中心となっている。しかし、会議を雰囲気よく進めていく工夫に力を入れており、入居者の生活が分かるようにビデオ映像を利用して報告を行っている。その成果として、地域住民の方から「外出の時に車を貸すよ」と申し出てもらえるなど、良い関係を築く中で会議を実施できている。</p>
	<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>家族には1ヶ月の様子(生活の様子、行事、健康記録、入居者自筆のコメント)を毎月送付している他、3ヶ月に1回ホーム新聞を送付し事業所からの報告を行っている。また、支援経過記録をほぼ全員の家族に送付しているため、家族が入居者への支援の様子を細かく知ることが出来る。この取り組みが、事業所からの連絡内容の把握や、介護計画の理解の促進に繋がっている。</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>運営推進会議へ自治会役員等が参加するだけでなく、地域への祭りに招待されたり、清掃活動への入居者の参加が町の広報で紹介されたりと、自然な付き合いの中で地域との関係が築かれている。さらに、地域の方対象に事業所の見学も含めた勉強会を主催するなど、双方向の交流が行われている。敷地内にある同法人のケアハウスの入居者が隣人として遊びに来る交流も図られている。</p>

## 2. 評価結果(詳細)

		は、重点項目。			
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)
<b>1. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	平成11年の開所時に生活場面で大切にしたいこととして「ゆっくり楽しく一緒にぬくもりのある生活を送ります」をつくり、平成18年に「地域との結びつきを大切に、地域との信頼関係を保ちながら地域の一員として生活を送ります」という地域とのつながりを重視した2つ目の理念を職員で協力し作り上げた。		
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	理念を毎日唱和することにより全職員が理念を共有し、日々の支援にあたっている。毎日唱和することにより入居者本位の生活を確認し合っている。担当者会議の記録にも、「笑顔が見られるようにしましょう」とのコメントがあり、理念が入居者への対応、支援の基礎となっていることがうかがえる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	運営推進会議へ自治会役員等が参加するだけでなく、地域への祭りに招待されたり、清掃活動への入居者の参加が町の広報で紹介されたりと、自然な付き合いの中で地域との関係が築かれている。さらに、地域の方対象に事業所の見学も含めた勉強会を主催するなど、双方向の交流が行われている。また、敷地内にある同法人のケアハウスの入居者が隣人として遊びに来る交流も図られている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	評価担当の職員を決めたうえで、評価には職員全員で取り組み、評価結果に対しても、一つひとつ対応・改善を図っている。前回の評価結果を受けて、看取りに関する重要事項説明書の文言を訂正したり、ケアマネジャーの町内の連絡会への参加や、ショートステイの受け入れを実現する為の契約締結も実行できている。		

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	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>運営推進会議を3ヶ月に1回のペースで実施しており、内容は事業報告が中心となっている。しかし、会議を雰囲気よく進めていく工夫に力を入れており、入居者の生活が分かるようにビデオ映像を利用して報告を行っている。その成果として、地域住民から「外出の時に車を貸すよ」と申し出てもらえるなど、良い関係を築く中で会議を実施できている。</p>		<p>外部評価の実施間隔を2年に1回とする新制度が適用されるためには、来年度以降運営推進会議を2ヶ月に1回(年6回)実施しなければならない。実施回数検討を始めてほしい。</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>高根沢町担当職員が運営推進会議に参加する以外にも、必要に応じて連絡を取っている。制度上の質問、支援上の確認事項など町の担当者に問い合わせると、調べて答えてくれるなど、事業所と町が協力して利用者への支援および事業所の運営の質の向上に取り組んでいる。</p>		
<p><b>4. 理念を実践するための体制</b></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>家族には1ヶ月の様子(生活の様子、行事、健康記録、入居者自筆のコメント)を毎月送付している他、3ヶ月に1回ホーム新聞を送付し事業所からの報告を行っている。また、支援経過記録をほぼ全員の家族に送付しているため、家族が入居者への支援の様子を細かく知ることが出来る。この取り組みが、事業所からの連絡内容の把握や、介護計画の理解の促進に繋がっている。</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>玄関に意見箱を設置している他、細かいことでも家族から話してもらえるよう面会の時など話し易い雰囲気を作る努力をしている。未だ家族会の設立の話は出ていないが、以前、ある家族から家族同士の連絡を取りたいという希望が出され、同意をとって連絡先一覧を作成したことがある。</p>		<p>グループホームとしての歴史もあり、家族への報告などは丁寧に行っているため、今後は支援の質を更に向上させる為にも、家族からの要望等を聞きだす工夫が望まれる。</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>職員の離職や異動はほとんど無いが、離職等の際は入居者への挨拶を怠らず、入居者へのダメージを最小限に抑えるよう努力している。さらに、離職後も気軽に遊びに来られる環境を作っており、実際に離職した職員が家族を連れて遊びに来たりしている。</p>		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>職員育成の為に個人別管理表が作成されており、上司との面接により目標設定、研修計画がつけられている。自己目標、上司の求める目標、内部研修、外部研修の参加計画など細かく設定されており、外部から研修案内が来ると、適した職員に声を掛けるなど充実した育成環境が整っている。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>グループホーム連絡会に所属し研修に参加している。また、研修計画の中に他のグループホーム見学を入れたり、同法人の他事業所との交流や情報交換を行っている。また、先輩事業所として、町内に新しく出来たグループホームの職員を実習として1ヶ月受け入れるなどの役割も果たした経験がある。</p>		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>現在のところ敷地内のケアハウスからの入居者が多く、入居前からホームに来てもらい、親んでもらいながら入居を促す工夫をしている。また、入居前の説明のときなど、入居している方が一緒に炬燵に入って話を聞いてあげたり、一緒にお茶を飲むなどしてコミュニケーションをはかり、緊張なく入居出来るよう雰囲気作りを大切にしている。</p>		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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>入居者の笑顔が大切という気持ちを職員一同共有しており、入居者と職員の距離が近すぎず離れすぎずの関係を大切にしている。会話の中で入居者の昔の話を聞いたり、料理の味見をしてもらったり、職員の子どものことや、何気なく置いてある昔のおもちゃなどを話題にしながら、自然な雰囲気の中で入居者と職員が暖かな時間を共に過ごしている。</p>		

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)
<p><b>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></p> <p><b>1. 一人ひとりの把握</b></p>					
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>入居者それぞれの生活歴や好みを把握し、畑仕事が可能の場合は菜園クラブというように、本人の好みに適ったクラブ活動に参加出来るよう支援している。押し花クラブに参加している入居者の部屋にはきれいな押し花が壁に飾ってある。演歌クラブでは法人内の年末のど自慢大会へ参加するなど、それぞれ思い思いの活動に参加している。</p>		
<p><b>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</b></p>					
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>日々の関わりや聞き取りによって、入居者本人の思いを介護計画に反映させている。毎月支援経過記録を送って、家族の意見や希望を出しやすくすることによって、介護計画への家族の積極的な参加が実現できている。また、職員は、サービス担当者会議の前にアンケートという形で、文書で意見を提出することによって、それぞれが本人の思いを大切に介護計画作成に参加できている。</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>週ミーティングの際に入居者のちょっとした変化への対応を検討している。介護計画変更の必要性が出れば、家族とも連絡を取ってその都度プランの変更を行っている。家族は毎月の支援経過記録を読んでおり、変更の理由やタイミングなどを納得してもらったうえで介護計画の変更を行うことが出来る。</p>		
<p><b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b></p>					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>家族が対応できない時は、職員が通院を介助したり薬を取りに行ったりしている。月1回、入居者が買い物に出かけられるよう支援をしている。入居を決めている方対象の空き部屋を利用した体験入居サービスがある。敷地内にあるケアハウスと合同のクラブ活動に参加できるよう支援している。</p>		

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)
<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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>健康状態が落ち着いている入居者は、数人一緒に職員が通院を支援している。3ヶ月に1回の通院のこともあり、その場合、間に薬だけ職員が取りに行っている。受診に際してはホームが作成した「通院シート」を利用して、入居者、家族、ホーム、医療機関の共通理解と連携強化に努めている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>居室のほとんどが2階にあるという建物の課題や看護師が常駐体制でないこと、ケアが重度化した入居者中心になってしまうこと等から、重度化した場合の支援は難しいと職員は考えている。看取りについては家族や医師の協力が得られなければ行わない旨を契約時にきちんと説明し、家族に理解してもらっている。</p>		<p>重度化や終末期のケアについて学ぶことは、実際の支援を行う、行わないにかかわらず、日頃の介護にも役立つと思われるので、研修に取り入れることを期待したい。</p>
<b>. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>入居者には敬語を使うことにしているが、呼びかけは入居者の希望で名前でも呼ぶこともあり、親しみのある言葉でゆっくり話しかけるよう心がけている。全体会議で言葉かけについても話し合われる。個人情報が含まれる書類は鍵のかかる書棚で保管されている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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</p>	<p>一人ひとりのペースを大切にしているので、起床時間もそれぞれだが、就寝が早いので日中はほとんど居間において、食事の準備、ラジオ体操、ゲーム、歌、クラブ活動、ぬりえ、計算ドリル、テレビの録画を見るなど思い思いの過ごし方をしている。職員は入居者が孤立しないか気を配っており、入居者同士が会話できるよう声をかけ、笑顔が出る支援を心がけている。</p>		

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	入居者一人ひとりに寄り添う時間を多くとりたいとの方針で、献立の主菜は敷地内にあるケアハウスで作ってもらい、副菜と汁、ご飯をホームの台所で入居者と作っている。皮むき、いため、味見、下膳、食器ふきなど入居者のできることを活かしている。月に1度の食事イベントでは、みんなが希望する麺類や揚げ物、なつかしいおやつ等日頃のメニューにないものを作り、全員がどこかの場面に参加して楽しんでいる。		
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	火、日曜日以外毎日午前中入浴できる。浴室と脱衣所で職員二人体制で介助する。浴槽は家庭用と同じサイズで、入居者の希望で二人一緒に浴槽につかることもある。脱衣所にストーブを置いて寒くないように配慮されている。車椅子の入居者は週2、3回、敷地内にあるケアハウスの機械浴でゆっくり入浴できる。		
(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	入居者は食事作りや配膳、片付け、洗濯物たたみなど何らかの役割を持っている。クラブ活動に参加してケアハウスの入居者と交流している。演歌クラブでは法人内「年末のど自慢大会」にも出場した。菜園クラブに参加して、鍬を持ったり草取りをする時などに、昔の経験から入居者の生き生きした姿が引き出せたことを職員は喜びとしている。		
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	気候のよいときはホーム、ケアハウスの敷地内や隣接の公園を散歩している。毎月、初詣、花見、ブドウ狩り、紅葉狩りなど季節感のあるドライブが実施されている。月1回希望者はスーパーマーケットや100円ショップ、地域の商店に出かけおやつや日用品を買っている。外食ツアーもありなじみの店もできた。		
(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	日中は施錠せず、職員が1人勤務体制になる時のみ防犯上施錠している。外出してしまう入居者には職員が付き添い、ホームの周りを歩いたり、職員同士が連携できているケアハウスでおしゃべりをして帰ってくることもある。		

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)
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	消防署の協力を得て、敷地内にあるケアハウスと合同で避難救出訓練を実施している。ケアハウスの火災を実際に職員が経験しているので、訓練にとりくむ心構えが真剣で、訓練の反省点が次の訓練に活かされている。地域の人たちには避難・誘導した入居者の見守りをお願いすることになっている。		
(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	食事はほとんどの入居者が完食している。うまく食べられない入居者には職員が寄り添い、会話しながらゆっくり食べてもらっている。体重の増加が目立ってきたため、10時は水分だけとし、おやつがでるのは週2日になっている。水分は1500ccを目標に少なくとも1日5回摂取量をチェック、入浴後やトイレの後にも水分補給を心がけている。		
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	居間は窓が多く明るい。テーブルでおしゃべりしている人、食材の皮むきをする人、畳コーナーの炬燵でテレビを見る人、洗濯物をたたむ人がいて、やや手狭な感じが家庭的な雰囲気になっている。施設という感じを消し家庭的な雰囲気にしたいと、職員は季節の花や昔のおもちゃ、写真を飾り工夫している。		2階のトイレは居室や廊下と温度差が大きい。寒い冬には暖房を入れることを検討して欲しい。
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	居室は洗面台と押し入れの付いた明るい部屋で掃除も行き届いている。タンス、戸棚、仏壇など入居者のなじみの物が置いてあり、夫婦の若い頃の写真、家族の写真、孫からの手紙など大切な物や、書道や押し花のクラブ活動の作品、誕生会の色紙が飾られている居室もある。		