

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 3月 8日

【評価実施概要】

事業所番号	0970300414		
法人名	有限会社栃木ケアーズ		
事業所名	有限会社栃木ケアーズ グループホームほほえみ館		
所在地	栃木市箱森町19番34号 (電話) 0282-25-0550		
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	宇都宮市大和 2-12-27 小牧ビル3F		
訪問調査日	平成 22年 2月 17日	評価確定日	平成 22年 3月 8日

【情報提供票より】 (22年1月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 2月 1日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18人
職員数	2F 8人	専任7人. 兼務1人. 非常勤0人. 常勤換算7.2人	
	3F 8人	専任6人. 兼務1人. 非常勤1人. 常勤換算7人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨ALC		
	3階建ての2・3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)	1R 40,000円	その他の経費(月額)	理美容代一実費(翌月請求)	
	2R 50,000円		おむつ代一実費(翌月請求)	
保証金の有無(入居一時金含む)	(有) 400,000円(1年償却)		水道光熱費—25,000円/月 福祉用具 ベッドレンタル—1,000円/月	
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		1,500円	

(4) 利用者の概要(1月20日現在)

利用者人数	18名	男性	名	女性	18名
要介護1	1名	要介護2	3名		
要介護3	6名	要介護4	7名		
要介護5	1名	要支援2	0		
年齢	平均 84.6歳	最低	66歳	最高	97歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	ちづかクリニック・山井歯科・とちのき病院・酒井整形外科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は県内で多角的な事業を展開している、光星グループの福祉部門である。JR栃木駅から徒歩25分の栃木バイパスの近くにあり。元社員寮をバリアフリーや防災・防音などに改修し、快適で温かい家族的な雰囲気、利用者への大切な暮らしを支援している。利用者が安心して終の棲家として暮らせるように、ホームは常に利用者家族との連携を諮り、協力医の24時間対応や看護職員を配置するなど、安全と尊厳を大切に、重度化やターミナルケアにも対応している。地域は商業地区でもあり、福祉に対する住民の関心は高くはないが、事業所は地域資源のひとつである事を踏まえ、盛んに情報を発信し、地域住民の理解を得る努力をしている。今年、新に理念をより具体的に実践に結びつけるために、管理者、職員で話し合い事業所の理念を見直し、更に利用者のケアサービスに努めようとしている。

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) 前回の評価についてハード面(構造上)の改善は困難であるとしている。事業所と全職員は理念について考えるなど、利用者・家族の信頼・安心・安全を重視し、事業所独自に家族アンケートするなど、具体的にサービスの改善に努めようとしている。
	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) 全職員が理念について考え、より具体的に実践に副った、新しい理念を作り、利用者・家族の信頼・安心・安全を重視し、具体的にサービスの改善に努めようとしている。今回の自己評価は職員から聞き取りホーム長がまとめた。
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) 運営推進会議は4ヶ月に一度開催されている。自治会役員・包括支援センター・民生委員・福祉法人事業所管理者・家族代表・利用者・施設長が参加している。運営推進会議は年6回(2ヶ月に1度)開催され、自己評価・外部評価結果についても運営推進会議で改善目標を協議し、推進会議メンバーに取組みの進捗をモニターしてもらうなど運営推進会議と一体的な取り組みを期待します。また、管理者は市から福祉講座のサポートを依頼されたり、市との協働関係を積極的に築いている。
	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) 2ヶ月に1度「まごころ」新聞を発行している。利用者個人毎の暮らし振りや、健康状態などお手紙を副えて家族にお知らせしている。金銭管理は毎月家族来所の折に報告精算している。事業所は独自に家族アンケートを実施し苦情や意見・要望・希望を吸収しサービスの向上を図るように努めている。重要事項説明書に公的な苦情相談窓口(市・国保連)も明記されている。
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) 自治会には法人として加入している。日常地域の方の出入りは少ないが、納涼祭などのイベント時などは回覧板でお知らせし、毎年参加者が増加している。事業所は市や地域のイベントなどにも積極的に参加しているが、地域住民の理解を深めるためにも、身近な支持者から関係の拡大に繋がることを期待します。

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	管理者と全職員は理念を見直し、利用者のニーズと地域に密着した、具体的で解りやすい理念に作り変えることを話し合った。「一人ひとりの思いを受け止めて、その人らしさを、大切にする。」「笑顔で接して、目配り気配りしながらプライバシーを、守ります」「地域に出て行き地域の人と触れあい、理解を深める」を新しい理念とした。		
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	前回の理念を掘り下げ、実践を振り返った結果、管理者と、職員の意見で今回の新しい理念の提示にいたった。理念は職員が一番目に付きやすいところに掲げ、業務に入る時や引継時に理念を反復し、共有しながら、サービスに取り組んでいる。また職員心得として6つのSを実践している。		<u>6つのS</u> 1、Speed 2、Smile 3、Skill 4、Safety 5、Support 6、Service
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	自治会には法人として加入している。日常地域の方の出入りは少ないが、納涼祭など事業所のイベントの時は、回覧板で知らせ、毎年参加者が増加している。事業所は、市や地域の行事にも積極的に参加し、情報発信を試みているが、福祉事業に対しては、いまだひとつ地域住民の理解と関心を得られていない。	○	事業所のイベントなどに多くの参加実績があり、情報の発信と仕組みづくりに工夫があれば、更に地域の理解・支援も拡大するものと思われます。身近な支持者から地域との関係の拡大に繋がる事を期待します。
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	前回の評価についてハード面(構造上)の改善は困難であるとしている。事業所と全職員が理念について考えるなど、利用者・家族の信頼・安心・安全を重視し、事業所独自に家族アンケートを実施するなど、具体的にサービスの改善に努めようとしている。今回の自己評価は職員から聞き取りホーム長がまとめた。		

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	○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4ヶ月に1度開催されている。自治会役員・包括支援センター・民生委員・福祉法人事業所管理者・利用者家族代表・利用者代表・施設長が出席している。事業所の行事や利用者・家族の近況報告やサービスについて討議されている。運営推進会議メンバーの参加日程の調整や、議題について検討している。	○	運営推進会議は年6回(2ヶ月に1回)開催される事を期待します。運営推進会議は事業所からの報告のみならず、双方向的な会議が望ましく思います。自己・外部評価結果を運営推進会議で討議され、改善に向けた取り組みをモニターして貰うなど運営推進会議と外部評価を一体的に活かしたサービスの向上を期待します。
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	管理者は市から、認知症について福祉講座のサポートを依頼されたり、小中学校・養護学校などからの見学・研修の場としても積極的に受容れている。介護保険の更新手続きなど、折に触れ情報を発信しながら、市との協働関係を築いている。運営推進会議には市包括支援センターが出席している。		
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	2ヶ月に一度「まごころ」新聞を発行し、利用者の暮らし振りや、行事など事業所全体の活動を掲載している。新聞に添えて、個々人の様子は手紙で知らせている。金銭管理報告は家族来所の時に報告精算し、利用者の健康に変化があった場合は電話でその都度、連絡報告している。		
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	事業所は独自の家族アンケートを実施するなど、利用者・家族から積極的に苦情・意見・要望・希望など吸収しようと努めている。公的な相談窓口も重要事項説明書に明記され、玄関にも苦情受付箱が設置されているが、投函された事はない。		
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	職員はユニット間(2F・3F)の異動もある。各ユニットの中でも、ローテーションを組み、利用者の情報を共有し、予め全職員が馴染みの関係を築き、職員の異動や退職などによるダメージや、影響が起きないように配慮している。		


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、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	認知症介護実践者研修・リーダー研修や、グループホーム協会などの研修に参加する他、外部の研修の機会には公務で順番に参加している。研修内容はケース会議で報告し、研修の成果を全職員が共有してスキルアップに努めている。		
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	地域の同業者との交流の機会を持ちたいが、人員の配置などがあり難しい現状である。運営推進会議には他の福祉法人施設長が参加するなどの、多方面から情報を得る機会もある。市内の他グループホームも管理者同士の交流を願っている。		
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、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、場の雰囲気に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	デイの空き室がある場合は、泊まりや通いなどで、馴染みの関係を作れる体制であるが、家族の急な要望で入居に至るケースが多い。入居後は1:1で対応し利用者と入居希望者との間にも配慮し、入居者・家族の希望や意向を反映させながら徐々に馴染みの関係を築いている。		
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	3時のお茶の時間では、職員と利用者は共に一日の出来事や・新聞・ニュース・オリンピックなどを話題にしながら、団欒のひと時を過ごしている。利用者個々の生活歴を活かして、「しもつかれ」「豆ご飯」などの作り方を教えてもらったり、利用者同士も互いに家族の一員として安心しながら、喜怒哀楽を共に支援しあっている。		

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	利用者一人ひとりの思いや意向は概ね把握しているが、利用者の思いや意向はその時々により異なり、職員は利用者の「表情」や「しぐさ」を観察したり、声をかけたりする事により、その日の体調変化などを把握して本人本位の生活ができるように支援している。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	利用者の健康状態・生活歴や家庭環境など本人・家族・関係者と協議して初期プランを作成している。毎月のケース会議で利用者のより良い暮らしを支援するため、モニタリングして職員のアイデアを取り入れ、介護計画を作成している。介護計画のフォーマットは独自に工夫され、介護情報を職員間で共有しやすく使い慣れたものであり、家族にも報告し同意を得ている。		
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	毎月のケース会議で利用者個々の健康状態や、暮らし振りなど報告し、現状の介護計画について検討し見直ししている。家族への相談・報告と同時に、職員は新たな介護計画情報を共有し、業務日誌にも反映させている。利用者の身体の衰えで終末ケアに至る場合は、家族・医師・との連携が欠かせず、現状に即した支援をしている。		
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	空き室があった場合は短期利用や通所する事もできる。さくら館・あじさい館、合同のお楽しみ会や交流がある。外出・通院・散歩・イベントなど館内の他の事業部門とも連携し職員の確保など、柔軟に対応し利用者のケアサービスに努めている。		

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)
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	協力医の内科・歯科は週1回、整形外科は月1回の往診がある。かかりつけ医の受診は家族の付き添いが必要な場合に限り、職員が付き添い、家族に報告している。利用者・家族の要望により協力医療機関の医師をかかりつけ医としている方が多い。		
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	事業所・職員は重度化や終末に向かう利用者を、最後までケアし看取ってあげたい思いがある。過去の実績もあり、その思いは強い。事業所の看護師や全職員間の意思の疎通も図られ、協力医の24時間対応など、態勢ができています。利用者・家族には、重要事項説明書2で「重度化した場合における対応に関わる指針」を説明し、利用者の意思・家族の気持ちを尊重し、看取りの具体的支援について家族と合意し、全職員が状況を共有して支援している		
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	利用者が穏やかで安心して、生活ができるように言葉かけやしぐさ・誘導などに細心の注意を払い、やさしく接している。職員は利用者の生活歴や経歴に思いを馳せながら、利用者の尊厳を大切にケアサービスに努めている。個人情報に関するファイルは管理室や事務所に適切に管理されている。		
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	1日の流れは凡そ決まっているが家族からの情報をもとに、利用者一人ひとりのペースを大切に、支援している。居間でテレビを見たり、居間にベッドを持ち込んで仲間と共にいる事の安心を共有している。散歩や外出の希望には、館内の職員も協力し合って支援している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食材は近くのストアから仕入れている。職員は料理本を参考にしながら利用者と話し合い、翌週の献立表を作っている。2・3階別々に食事を作り配膳・後片付けなど利用者ではできる事を手伝い、一緒に食卓を囲み、職員は目配り、気配り、介助しながら、会話を交え楽しく食事をしている。月1～2回は外食も楽しむように支援している。		
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	一般浴と特殊浴がある。一般浴は週3回、午後の時間帯の入浴を支援している。特殊浴槽での入浴は週2回の支援をしている。特殊浴槽は寝たままでも、入浴ができ、利用者の身体機能により使い分けながら入浴を支援している。		
(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	食事作りを手伝ったり、後片付けや茶碗拭き、洗濯物たたみ、などを当番制にしたり、利用者個々の生活歴や経験から、出来る事を出来る時に、楽しみを交えて支援している。外食・誕生会・季節ごとの行事・習字・カラオケ・なども支援している。		
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	気候により判断しながら、買物や散歩など外出の機会を多く作っている。敷地内の花壇で花を育てたり、野菜を育てたり、近くの運動公園などに車で出掛けて散歩したり、職員は手分けして外出の機会を支援している。		
(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	事業所の近くは幹線道路が通り、車の通行量も多い。ホームはビルの2・3階にあり、階下へは通常エレベータを使うが、利用者の安全面の観点から、鍵で管理されている。利用者と日常外出の機会を沢山取り入れることで、閉塞感の無いように心身の安定と暮らしを支援している。		

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)
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	商業地域である事から、住民との連携に苦勞している。敷地の駐車場を地域の避難場所として提供することを検討している。更に自治会の事業所への理解を進めたいとしている。昨年は災害・避難訓練が行われなかった。2・3階からの滑り台が設置されており、2月にはスプリンクラーの設置も始まる。	○	避難訓練は夜間災害・地震災害・煙害などを想定した年間2回の実施を期待します。利用者夫々の状況を認識し、職員の配置・連絡手順など含め、搬送・移動についても貪欲に課題を掘り起こし、職員や(夜間職員も含め)事業所・消防署・近隣住民・運営会議メンバーなどと協議される事を期待します。
(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	食事・水分の摂取量は毎日記録し、夫々必要に応じて適切に確保できるように支援している。食事は栄養バランスを考え一日30品目の食材を使い職員が手料理している。毎週の健康診断で健康状態を確認しながら、水分摂取や栄養バランスに配慮している。	○	食材を一日30品目を使い職員が心を込めて料理している。健康診断で利用者の健康を管理しながら、栄養・水分の支援をしているが、カロリーについて法人内他事業所の栄養士の定期的なチェックを受け、食材選びや料理の努力を数値にして継続記録され活用される事を期待します。
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	社員寮を改築した3階建てのビルの2・3階部分を、さくら館・あじさい館とした。居間の広い窓からは男体山・日光連山・大平山など北関東平野が一望できる。防音効果もあり静かでゆったりとしている。居間には、皆と一緒に過ごしたい利用者のために、ベッドが置かれたりして、職員のやさしい雰囲気も伝わる。和室や食堂も広く、換気や湿度管理も行き届いている。		
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	建物は元、社員寮であった物を、利用者の住みよい部屋に改築した3階建てのビルで、ワンルームとツールームタイプがある。全室東～南向きの清潔な部屋には、利用者の好みのベッドが置かれたり、家具の持ち込みなどで、居心地よく過ごせるように、支援している。家族が訪問して泊まっていく事もある。		

※  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。