

1. 調査報告概要表

作成日 平成 19年 8月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2170400598
法人名	株式会社 エステートホーム
事業所名	サロン・ド・フレール羽島
所在地 (電話番号)	羽島市竹鼻町丸の内9丁目5番地 (電 話) 058-394-3110
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会
所在地	羽島市竹鼻町狐穴709-1
訪問調査日	平成19年7月13日(金)

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

サロン・ド・フレール羽島は、羽島市内の幹線道路の利便性の良い所に位置しており、近隣には、スーパー、薬局、コンビニ、消防署、公園等があり、社会資源と自然環境の豊かな所に立地している。すっきりとした親しみのある建物の中には、広い居間兼食堂があり、昔を思い出させる調度品(足ふみのミン等)やソファ、又利用者が気軽に休息を取る事の出来る畳の間に設置されるなど、家庭的な環境のもとで日々の暮らしを楽しむ雰囲気が整えられている。スタッフは、10代からの幅広い世代がおり、利用者の尊厳を大切に利用者本位の対応を目指している。ケア理念である心と心の「響きあい」は全職員が周知しており、更に想いやりの心、分かちあいの心、信じあいの心と理念を3つのテーマに細分化し、4ヶ月ごとにそれぞれ重点の置いた支援が提供されている。地域の自治会にも加入し、夏には施設の駐車場を利用して子どもからお年寄りまで楽しめる夏祭りが開催され、地域に根ざした交流が進められている。

【情報提供票より】(19年6月13日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16年 3月 25日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	13 人 常勤 5 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 8.6

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2階建ての	1階 ~	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷 金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(100,000 円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	250 円	昼食	350 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(6月13日現在)

利用者人数	8名	男性	2名	女性	6名
要介護1	0名	要介護2	0名		
要介護3	4名	要介護4	1名		
要介護5	3名	要支援2			
年齢	平均 85.6歳	最低	78歳	最高	93歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	河村医院 本荘歯科
---------	-----------

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4) 前回運営理念の啓発や地域との関わりで指摘があったことについて、理念を載せたホーム便りを地域に配布したり、自治会に加入し、地域の行事やホームの夏祭りを通して地域住民との触れあいが広がるなど、更に地域に根ざす活動が出来ていた。危険物の保管に対する対応も出来ていた。前回の自己評価並びに外部評価が活かされている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 地域密着型サービスとなって初めての評価であり、職員全員が参加して自己評価の取り組みを行っている。全体に厳しく自己評価を行っており、施設全体、職員全員が更に、サービスの質の向上に向けて、取り組んでいこうとする姿勢が伺える。
重点項目②	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) 運営推進会議が、5回開催され、事業者から施設の概要や認知症についての理解と啓発をおこない、委員から意見をもらって、それを運営に反映させている。今後は、今回の自己評価をテーマとして報告し、外部評価の結果もテーマとして委員に理解を深めていく方向であるので、更なるサービス向上に是非期待したい。
重点項目③	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) 運営推進会議に家族代表の参加があり、また、面会時を捉え、常に利用者やご家族の意見や要望を聞きだすことに努力している。契約時に重要事項説明書において、苦情や不満を聞く体制を明示・説明しており、また、施設の玄関先に意見箱を設置し、同じ玄関先に苦情受付担当者を掲示し、利用者やご家族が意見や苦情等を出しやすい状況をつくりだしている。また、意見や要望及び苦情が出てきた場合は、速やかに職員全員で話し合い、施設運営に反映している。
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) 自治会に加入し、自治会の行事に利用者とともに参加したり、運営推進会議に地域の代表者が入ったりしている。また、毎月のホームだよりを地域に配布したり、夏祭りを開催するなど地域住民との馴染みの関係ができています。近隣の消防署の協力により、災害時を想定して、地域住民と一緒に防災訓練を実施する構想があるなど、地域密着型サービスを考えた取り組みを工夫をしている。

2. 調査報告書

(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)
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	ケア理念「響きあい」は、設立当初に職員で話し合い、その中から採用したケア理念であり、その響きのとおり利用者、ご家族そして地域住民と心と心が響きあえることを目標に福祉サービスを提供している。		
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	ケア理念「響きあい」を3つのテーマ「想いやりの心」、「分かちあいの心」、「信じあいの心」に細分化し、1ヶ月ごとに、思いやる心を持って入浴支援にあたり、次の月には思いやる心で施設内の清掃に取り組むなど、4ヶ月を1つの方針で、いつも理念とテーマを課題とした支援を実施している。		
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	自治会に加入し、自治会の行事を通して地域住民との触れ合いが徐々に出てくる。また、運営推進会議に地域の代表者が入っており、施設の啓発と認知症の理解の普及等に努めている。更に、理念や施設の取り組み等を載せたホームだよりを地域に配布したり、夏祭りを開催するなど地域の人々との交流が広がっている。		
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	地域密着型サービス制度に変わり、評価項目が変わったことを含めて、自己評価や外部評価のことを職員全員に説明し、職員全員で自己評価を行なっている。特に今後取り組みを期待される内容についても、全員の話し合いが出来ている。		
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	運営推進会議はご利用者ご家族、地域の代表(民生委員)、市の高齢福祉担当者等の出席で開催されている。内容は、ホームの取り組みや事業の進め方、外部評価受審等を報告、提案し、それぞれについての意見を求めている。次回の推進会議には、今回の自己評価を報告することになっている。		

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)
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	運営推進会議以外でも、市との行き来があり、同業者との交流ネットワーク作り等で市と協議や運営面での課題の相談を行なっている。		
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	毎月ホーム新聞をご家族に送付しているほか、各ご利用者の健康状態や近況、金銭管理等、ご家族の知りたいことを面会時や電話等で蜜に報告している。また、居室には日々の暮らしが分かるようスナップ写真がアルバムにされており、いつでもご家族が見たり、持ち帰ったりすることができるよう配慮されている。		
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	ご家族が、意見等を出しやすいように玄関に意見箱を置き、外部の苦情相談窓口も掲示している。また、管理者や職員は、意見等を大切なものと受け止め、いつでも受け入れる体制をとっており、特に面会時に、ご家族等との話し合いの中で意見等を聞きだすことに努めている。出てきた意見は、職員で話し合い検討して運営に反映している。	○	管理者や職員は、何でも言いやすい雰囲気づくりに努めているが、今後は、家族同士で気兼ねなく意見を出し合える家族会が実施されていく事に期待します。
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	管理者は開設当初より交代しておらず、職員の異動による利用者のダメージを理解しており、職員の異動がないように配慮し、当初の職員が半数残っている。また、異動がある場合は、利用者やご家族に報告し、ダメージを最小限にする工夫をしている。		
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	管理者と職員全員が、各段階での育成計画に基づいて、研修を受講している。当施設は管理者からパート職員まで等級制を導入している。又育成計画では、職員同士の評価のしあい、職能条件、目標設定等を盛り込んでいる。管理者は、職員の研修や教育がサービスの質の向上に不可欠なことを把握しており、内外の研修に積極的に参加、受講させている。		
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	管理者及び管理職が、ホームの代表として交流ネットワークづくりをしており、相互訪問をするなど、広い視野に立ったサービスの向上を目指している。また、職員は外部研修先で他の研修者との交流をしており、様々な交流機会等で情報を収集し、サービスの質の向上に活かしている。		

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)
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	開設以来、訪問者が多く、その中から利用者になることもある。また、すぐ入所される方もあるが、施設の内容や職員を知ることが安心に繋がるので、ホームの訪問を進めており、安心、納得の上で利用していただくように努めている。		
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	ケア理念「響きあい」を実践する中で、職員は、利用者が一方的なケアを受ける立場ではなく、共に生きる者として食事作り・野菜作り・縫い物等を通じ、支え合う関係の中で日々の暮らしの支援をしている。また、利用者やご家族からも支えられていることを認識している。		
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	職員は、日々の関わりの中で、利用者の何気なく出された思いや意向を書き留め、どう暮らしたいのかの把握に勤めている。ご家族等の面会時には、本人が昔、どんな暮らしをしていたかを聞いたり、また、表現の困難な利用者には、チョットした仕草や目配り等を注意深く見守りし、利用者の意向や思いを把握している。		
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	利用者本位の介護計画を作成するため、本人やご家族に話し合いに参加してもらい、関係者、職員等、みんなで介護計画を作成している。特に管理者、ケアマネージャー及び職員は、計画を立てるプロセスを大切にしている。		
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	月に1回は見直し・確認がなされるなど定期的な介護計画の見直しがなされている。また、日々の生活の変化を見極め、その変化に応じた見直しの体制があり、職員同士で変化を確認し、利用者やご家族と相談の上、現状に即した介護計画の見直しをしている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	介護サービス以外の自主サービスにおいて、ご家族がホームに泊まる支援や、かかりつけ医への通院送迎、入院時の早期退院を目指した医師との相談や見舞い等、利用者やご家族が期待していること等について、柔軟な自主サービスの支援をしている。		
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、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	契約前に、利用者及びご家族と今までかかりつけの医師とホームの主治医との選択が出来るように、通院に関する情報を説明して決めている。また、その後も、機会あるごとに利用者やご家族と話し合い、より良い関係を保つようにしている。		
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	過去に重度化された方があり、利用者の現状の様子をご家族、及びかかりつけ医や関係機関等に正確に伝え、より安心して生活できるように、話し合いを持ち検討してきた。	○	できるだけ早い段階からターミナルに向けた関係者全体の方針の統一を図っていく事が重要です。本人やご家族等、かかりつけ医や関係者との話し合いのなかで具体的にあげている課題を整理し、事業所が対応しうる最大のケアをもって終末期を安らかにする援助を実行していかれよう期待したい。
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、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員は、研修会や勉強会でプライバシー及び個人情報の取り扱いについて学んでおり、実践に活かしている。特に言葉かけなど職員同士で、お互いに指摘しあって、より良い支援をするよう工夫している。		
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	職員は、利用者、一人ひとりの好き・嫌いやこれまでの暮らしを大切にして、本人のペースに合わせた支援を大前提にしている。共同生活の中でも、その人らしい暮らし方を追求し、その人が今日、何をしたいのかを把握しながら、実践している。		

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)
(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	食事をゆっくり、ゆったりするため、食事時間を余裕を持つものになっている。また、食事の準備から後片付けまで、利用者と職員と一緒に楽しんで行なっている。食事の盛り付けにも工夫しており、もう少し食べたい人や御代わりをする人にも対応が出来る。		
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	規定により週3回の入浴となっているが、入浴が利用者の最大の楽しみであることを職員全員が理解している。ヒノキの24時間循環風呂もあり、本人の希望により随時入浴を楽しんでもらう体制をつくっている。また、隣接の有料老人ホームの風呂を利用するなど、一人ひとりの希望に合わせた3形態の浴槽を用意している。		
(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、利用者が自信を持ってやることの支援を大切と考えている。利用者一人ひとりの生活歴を考え、あるときは全員で楽しんで行なうもの、役割を持たせるもの、あるときはその人のやりたいことを個人的に支援するなど、可能な限り充実した日々を過ごせるよう支援している。		
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	近くに存在する社会資源、スーパー、コンビニ、100円ショップ、薬局、消防署、そして、市民の森公園等に天気の良い日は外出している。外出することにより地域住民やそれぞれの店の店員と馴染みになり、あいさつを交わすなど、ふれあいがより良い形になって現れている。		
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	玄関はボタン式の自動扉となっており、職員全員が拘束や鍵をかけないことの意義を理解しており、最大限に鍵をかけない取り組みをしている。また、施設の立地条件から、安全性や治安面を重視することも考慮している。		
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	最近、頻繁に起こっている災害を、自分たちの施設に被せて災害対策の重要性を再認識している。目の前に建っている消防署の協力を得て、避難訓練や初期消火訓練を定期的に行なっている。また、マニュアルの整備が出来ている。		

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	水分量や食事量は、チェックして記録もしている。摂取量が少ないときは、本人の好みのも、また、季節に合わせたものをタイミングよく出している。利用者全員がお元気で、訪問の日の昼食はお代わりの人々が出るなど、全員完食だった。		
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	共用空間には足ふみシン等昔懐かしい調度品が置かれ、ソファーや畳の間が居心地の良いものとなっている。大きく開放できるベランダにはトマトなどのお野菜のほか涼を誘う朝顔等が植えられ、全員で過ごすときも一人になりたいときも、ほっと安堵できる工夫がしてある。		
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	各居室の入り口にはそれぞれ利用者の馴染みの暖簾が掛けられ、居室の中は使い慣れたタンスや調度品のほか、写真や絵を飾って居心地の良い部屋となっている。また、居室内は広く、ご家族と一緒に寝泊りが出来、安心してふれあえるものとなっている。		