

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	6
1. 一人ひとりの把握	1
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	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
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	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2190300018
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	憩いの里 スイトピー
訪問調査日	平成19年6月14日
評価確定日	平成19年7月11日
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会

**○項目番号について**  
 外部評価は30項目です。  
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。  
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。  
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

**○記入方法**  
**[取り組みの事実]**  
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。  
**[取り組みを期待したい項目]**  
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。  
**[取り組みを期待したい内容]**  
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

**○用語の説明**  
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
 家族 = 家族に限定しています。  
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。  
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みません。  
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年 6月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2190300018
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	憩いの里 スイトピー
所在地	美濃市松栄町3丁目32番地 (電話)0575-35-0822

評価機関名	NPO法人旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成 19年 6月 14日	評価確定日	平成19年7月11日

## 【情報提供票より】(平成 19年 5月 10日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・●平成 18年 8月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	人
職員数	16 人	常勤 13 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	14.8

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り 新築 (単独型)		
	2 階建て	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)	29,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷 金	有( 円) ●無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	●有( 120,000 円) 無	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	円
	または1日当たり 1,050 円 (おやつ含む)			

### (4)利用者の概要( 5月 10日現在)

利用者人数	16 名	男性	9 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 81 歳	最低	68 歳	最高	97 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	てらしまクリニック / 工藤歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な新興住宅地の一角にある二階建て2ユニットのホームは家庭的な雰囲気がある。「お客様の尊厳を守り笑顔の支援をいたします」の理念を執行しており管理者を始め職員の笑顔が見られ、利用者の表情も明るく穏やかである。地域住民の一員になるよう運営推進会議を充実させ常に前向きに取り組んでいる。母体の法人は運営に関する家族等の意見、不満、苦情、要望を汲み取る機会を多くつくり、それを反映させ利用者の尊厳を大切に、穏やかな自分らしい暮らしと、地域住民と良い関係づくりに努力している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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)</p> <p>平成18年8月1日開設 外部評価初回</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>今回初めて自己評価をするにあたり職員も理解しサービスの向上に取り組んでいる。評価結果についても会議で話し合い改善に向け検討する意向がある。利用者本位の取り組みがみられる。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議もメンバーの話し合いが充実し、ホームの行事報告に留まらず、地域行事の参加や自治会の草取りの協力ができ、利用者が地域住民の一員でありよい関係づくりが出来つつある。災害対策も運営推進会議から合同の避難訓練に繋がり実施の方向にある。市町村との関わり連携も常に行き来し、よい関係が出来ている。</p>
重点項目③	<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>毎月スイトピー通信と、別に家族に利用者の様子・身体状況を知らせ意見要望も聞き、金銭管理とあわせて報告をしている。意見苦情など口頭やポスト、重要事項説明書に明示し第三者委員、ヘルプデスクとして目に付く場所に掲示し呼びかけている。また、家族会、運営推進会議にも家族代表が交代で参加しており、よい関係づくりに期待できる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日常的に散歩、買い物、美容院、野菜や花を栽培してもらい(収穫は利用者)、近隣の行き来は頻回である。ニコニコサロン(老人会)コミュニティーサロン(NPO法人やまびこ 弁当屋)お抹茶会、踊りの会など地域の一員として交流がある。今後、地域の子供たちとの関わりを深める工夫や、ホームとして認知症介護の相談・研修の役割を期待したい。</p>

## 2. 評価結果(詳細)

(   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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	「地域住民とふれあいその人らしい生活をサポートする」法人の理念とホーム独自の理念「お客様の尊厳を守り笑顔の支援をいたします」をホームのみんなで作り上げ地域で安心して生活の継続が出来るよう取り組んでいる。	○	基本方針の地域密着型サービスの意義を確認しパンフレットにも明示し更なる取り組みを期待したい。
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	法人・ホームの理念を朝夕に唱和し、職員の笑顔と尊厳を大切にしたい(利用者が選択できる、指導にならない)声かけを実施している。	○	理念を玄関や居間の目に付きやすい(利用者・家族・地域住民・職員)所に明示している。更にホームの日常生活を通じて家族・地域住民に浸透されることを期待したい。
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	散歩や買い物、理美容院の利用など近隣との挨拶、野菜や花を作ってもらったり(利用者は収穫する)、老人会(ニコニコサロン)・コミティーサロン(弁当づくり)抹茶会、踊りの会など地域交流が盛んである。	○	更に地域の保育園や小学生・中学生との関わりを工夫し、ホームの実践や関わりを介護研修や相談を受けたりして、地域へ認知症の理解を深める努力を期待したい。
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	外部評価の実施にあたり職員も自己評価に取り組みサービスの向上に取り組んでいる。評価結果についても会議などで話し改善と向上に活かす考えがある。利用者が日常的に生活しやすい家庭的な環境づくりにも取り組んでいる。		
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	運営推進会議もメンバーの話し合いが充実し地域行事への参加を誘われたり、自治会の草取りに協力できたり、ホームの行事の報告、メンバーからの意見要望を聞きながらサービス向上に努めている。	○	会議からより地域に密着した話や情報が展開し、利用者が地域住民として受け入れられている。良い関係づくりが更に確立することが望まれる。

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)
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	家族の要望を踏まえ、リハビリ専門職の派遣について福祉課に問い合わせに出かけたり、常に行き来し連携を密にしている。		
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	月1回サイトピー通信を発行し行事の予定やその内容を報告している。また、家族別に通信を発行して利用者の状態や金銭管理の報告精算をしている。		
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	家族が意見や不満、苦情が言えるポストを設置したり、直接言える場(ホーム・本部担当者、行政、国保連、第三者)を目に付くところに明示し言いやすい仕組みを作っている。訪問時に「遠慮しないで言ってください」と声かけたり、家族会、運営推進会議の場でも話している。「身体機能低下が気になる」などの家族の声に、早速主治医と相談し整形に通院している。	○	家族会を設置している。ホーム行事、運営推進会議にも積極的に協力が得られているが更に家族同士のふれあい交流を深め意見要望を検討し質の向上を期待したい。
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	職員の移動、退職には利用者・家族に説明し混乱のない工夫をしている。利用者には穏やかな雰囲気の中で紹介しダメージのない配慮をしている。退職した元職員が遊びに来ている。		
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	法人の研修カリキュラムが新人・経験に応じた研修が確保されている。法人研修の事故・業務・研修・認知などの各委員会に積極的に参加し接遇・介護計画・記録の充実、介護福祉士・介護支援専門員など受験の教材補助も充実している。	○	職員を育てる取り組みが確保充実しているが職員の年齢差によって負担になることも考慮し、個々にあった研修方法の工夫が望まれる。
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	グループホーム協議会に加入し代表が参加し交流をしている。法人のホーム長会議・管理者会議で質の向上に取り組んでいる。地域のグループホームと交流し地域貢献したい意向がある。	○	地域の居宅事業所とは訪問して交流が図られているが、同業者とも更に交流を深めサービス向上と地域への貢献を期待したい。

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応から職員は察知し					
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	本人が安心して生活できるよう、入所までに家族と一緒に見学したり遊びにきたり入居者とも馴染める環境づくりに家族と相談しながら進めている。利用者が紹介し友人を入所した事例もある。		
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	新聞の天気予報を見た利用者が「雨マークだから傘持っていかなあかんよ」・・・「梅のへたを取って梅ジュースを作ったよ」「らっきょをこれから漬けるよ」「手づくりコロケおいしかったわ」「大きかったな」とみんなで大笑いしていた。	○	テーブルの「花がきれいね、書いてみようか・・・」利用者のさりげない言葉に反応した職員の対応が他の利用者も一緒に書かれ「息子が評価するよ」の声も聞かれた。その表情から安心できる環境があり職員の「人生の先輩」として尊厳ある接遇がみられる。さらに支えあう関係の継続を期待したい。
<b>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</b>					
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	異常な食行為があった事例には「居室のテーブルに食べ物を準備する」ことで、本人の思いや根本にある苦しみ、不安を共感し抑制せず「問題行動とみるのは介護者である」と考えた職員の姿勢から、今は食事の手伝いが出来るほど穏やかに暮らしている。		
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	個別の通信や家族の訪問時に日頃の出来事や状態をこまめに報告・相談し家族の要望や意見を聞き出している。また、定期の会議で家族・利用者の意見、職員の意見と検討して作成し家族の同意を得ている。		
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	介護計画を基に一人ひとりの様子を個別記録に残し3ヶ月を定期に見直しをしている。新たな変化があれば速やかに見直ししている。	○	介護計画に沿って、個別記録に食事・排泄など身体状況を記録し職員で共有し計画の見直しに反映している。利用者のその人らしい生活を支える観察力・記録力を養い現場に合った書式の検討中との事なので、更なる向上に期待したい。

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	通院や急な受診に家族の状況・要望に柔軟に対応している。利用者や家族の要望に宿泊・外出・食事など多機能性を活用し支援をする準備がある。	○	利用者・家族の安心できる暮らしの継続を柔軟に聞き入れる体制支援に期待したい。
<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	○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	主治医の月1回の往診のほか週1回訪問看護(看護師不在の為主治医の指導で)と連携を密にしている。また、利用者の変化や健康面や認知症の相談も常に話合える関係がある。義歯が紛失し誤飲を心配したが、緊急受診で安心できた事例があり、常に安全に心がけ利用者・家族に安心していただける支援をしている。		
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	利用者の状況をみながら早期に本人・家族の意向を把握し協力医療機関と相談している。法人として終末に対する指針はあるがホームとしての体制(常駐看護師)を全職員で検討し準備している。	○	ホームとして主治医・家族・利用者の意向・連携が重要で全職員と段階的に相談・話し合いを深め検討されることを期待したい。
<b>IV. 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	○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	プライバシー保護のマニュアルがある。特に言葉づかいに注意するよう話している。職員のさりげない声かけや態度は理念の「尊厳を守る」に徹している。		
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	入所前から居室が全て生活の場であり食事も居室でしている利用者もある。時には利用者と一緒に食事をしたり、「足が弱るで」と歩いたりなど本人のペースを大切にしている。近くに理髪店があり、「なじみの美容院よりいい」と出かけ話をしたり送ってもらったり、と希望に沿った支援をしている。		

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)
<b>(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</b>					
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	食材も利用者と一緒に買い物・準備(調査日コロッケづくり・いとこ煮)をしながら笑い声もきこえる。童謡がゆったり聞こえるもの落ち着く。食の遅い利用者にも「もう少し如何ですか」皿の位置を変える思いやりが見られた。水分補給はお茶・コーヒー牛乳・きな粉牛乳など好みを聞いている。近くのNPOやまびこ(弁当屋)で一緒にお弁当を作り持ちかえり楽しんでいる。		
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	入浴は毎日利用できる。拒否する利用者にも職員のこまめな声かけで隔日入浴を心かけている。		
<b>(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</b>					
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	職員の会話から「下着のゴムかえ」「日記を書く」「写経ができる」「絵を描く」「野菜の収穫」「花づくり」「花の水やり」など発見したり男性の生活歴からエプロンをかけ食事づくりを一緒にしたり、疲れすぎないように声かけしている。	○	毎朝居室の掃除、洗濯物干し、畳むなど役割・楽しみなど職員主導でなく利用者の活力を生かす支援が見られる。更に職員の専門性を活かし、五感を働かせて利用者のあるがままの状態を的確に把握されることを期待する。
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	天候・季節に応じ散歩、畑、公園(盆踊り)買い物、花見(年中行事)家族の訪問時は外出、外気に触れるなど出かけることを大切にしている。	○	社会福祉協議会の福祉バスを利用し、普段行きにくい場所(ハイキング)へ家族会と計画があり実現に期待したい。
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	鍵をかけることの弊害は周知している。玄関は外からは開放できるが中からは開けられないロックになっている。ロック解除のスイッチを知っている利用者は自由に出かけている。以前出かけた利用者があり、やむなく施錠してからそのままになっている。利用者の状態に合わせる意向が伺われる。	○	利用者の安全を重視するあまり、鍵をかけることの弊害を忘れないよう、本来のホームの理念に立ち返り利用者の状況の把握と鍵をかけない工夫を職員で検討し家族にも説明されることを期待したい。
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	毎年、救急救命の講習を職員は受講、連絡網を掲示し協力医療機関に指示を受ける体制がある。災害にも年2回利用者も含め避難訓練を実施している。運営推進会議で地域協力を話題にしている。消火器の使い方も定期的に点検し訓練している。	○	夜間災害避難のマニュアルを作成中である。職員の招集訓練、地域住民の協力など消防署の協力と一体の体制に期待したい。

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)
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	利用者一人ひとりの食事摂取状況記録から、法人の栄養士が、栄養バランスのある献立表を作成している。それを基に利用者に合わせてアレンジして提供している。糖尿病利用者には主治医の指示を受けている。水分や繊維質の摂取を意識し好みの飲み物から不足しないようチェック表にしている。		
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	玄関のプランターには利用者手づくりの季節の花が咲き、スロープの傾斜や手すり、靴の履き脱ぎしやすいように、玄関ホールに長椅子がある。雨天であったが照明、臭気は気にならない。廊下には利用者の生活風景の写真、般若心経や絵画が居室前に掲示し、利用者が調査員にエピソードを加えて話してくれた。居心地よさが感じられる。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	家族の写真、時計、カレンダー、テレビ、机、椅子、安楽椅子、外国土産など家族の優しさがみられる。それらを利用者が居心地良く配置している。ベットも利用者の立ち上がりに適した高さになっている。手作りティシュカバー(帽子型)もさりげなく置いてあり、ティシュがのぞいている。		