

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
合計	30

事業所番号	1271300251
法人名	有限会社 高梨ウェルビーイング
事業所名	あったかさん
訪問調査日	平成 19 年 7 月 12 日
評価確定日	平成 19 年 7 月 20 日
評価機関名	株式会社アミュレット

○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す。

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7月13日～平成19年7月19日

【評価実施概要】

事業所番号	1271300251
法人名	有限会社 高梨ウェルビーイング
事業所名	あったかさん
所在地 (電話番号)	千葉県野田市上花輪588 (電話) 04-7126-8686

評価機関名	株式会社アミュレット		
所在地	東京都中央区銀座5-6-12みゆきビルbizcube7階		
訪問調査日	平成19年6月21日	評価確定日	平成19年7月20日

【情報提供票より】(19年6月11日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 12 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	14 人 常勤 5 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 9.1 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋 造り	
	2 階建ての	階 ~ 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)	100,000 円	その他の経費(月額)	55,000 円	
敷金	有() 円	無		
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	有(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ヶ月35,000円)			

(4) 利用者の概要(6月15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	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 88.1 歳	最低	80 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	うちだ内科クリニック 江戸川病院 渡辺歯科
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「なじみの環境との関係をいつまでも保持できるよう、スタッフと近隣の方達との協力で利用者を支えていく」という理念のもと、地域と協働したサービスが提供されている。近隣の方々とは開設当初より連携が強く、ホームとしても「ご近所感謝デー」を開催し、近所の方や家族に感謝の意を表している。また、日常のケアにおいても「敬う心と敬う言葉」を介護方針とし、入居者のペースを優先したケアが実践されている。入居者が入院された際にも、食事の介助に出向くなど、ホームから離れてもあたたかいケアが実践されている。地域に根ざしたサービスと入居者へのケアの充実により安定したサービスが図られている。

【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)
	前回の外部評価で指摘された箇所については、前向きに捉え、職員間で話し合いを行い改善に向けて取り組まれた。
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)
	今年度の自己評価については、現場の職員を交え意見交換を行い、管理者層のみでなく現場職員の意見も取り入れ実施された。
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)
	運営推進会議は市の担当者、民生委員、町内会役員、家族等を構成メンバーとし定期的に実施されている。構成メンバーについては、開設当初から協力していただいている方であり、会議では本音で意見が交換でき、そこでの意見をサービスに活かしている。
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)
	家族の方が意見や不満、苦情を表せる機会については常に管理者や職員と本音で話しをできる体制を築いている。外部者に対しても苦情相談窓口を重要事項説明書に明記し家族の方へお伝えしている。
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)
	当ホームは、地域とのつながりが非常に強く、近隣の方々や社会福祉協議会、老人会の方とも日頃から連携を図り、地域交流充実に向け取り組まれている。また、近所の方や家族に感謝の気持ちとして「ご近所感謝デー」を開催するなど、地域に根ざしたサービスが充実している。

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	ホームの理念としては、「なじみの環境(家族・近隣・かかりつけ医・いつもの商店など)との関係をいつまでも保持できるよう、スタッフと近隣の方達との協力で利用者を支えていく」という地域密着型サービスとしての理念が掲げられている。		
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	当ホームでは、理念とは別に介護方針として「敬う心と敬う言葉」として掲げ、職員間で共有して取り組まれている。職員間の認識も高く、理念の実践に向け取り組まれていると評価できる。	○	職員間における理念については、認識度も高く実践に向け取り組まれている。今後はホームの理念についての認識を高め、職員間において共有していけるよう取り組みが充実していくことに期待したい。
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	当ホームは、地域とのつながりが非常に強く、自治会への加入はもちろんのこと社会福祉協議会や老人会の方と日頃から連携し地区の行事へ参加をしている。地域との連携が強化されていることで入居者の生活の幅も広がっている。		
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	前回の外部評価で指摘された箇所については、職員間で話し合い、改善に向け取り組まれた。今回の外部評価受審にあたっては、職員の意見を織り交ぜ自己評価を実施し、指摘された箇所については改善していくという前向きな姿勢が伺えた。		
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	運営推進会議の実施については、市の担当者、民生委員、町内会役員、家族等を構成メンバーとし定期的に実施されている。構成メンバーについては設立当初から協力していただいている方々であることから、会議では本音で意見が交換できる環境が構築されている。		

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)
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	市との連携については、設立前より市長をはじめ担当部署と連携を図っており、開設後も引き続き連携を図っている。また当ホームでは介護予防にも率先して取り組まれており、保健センターや介護支援センターと連携を密にしサービス向上に向け取り組まれている。		
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	ホームの状況を家族の方にお知らせする際には、毎月「あったかさん通信」を送付し状況をお伝えしている。また、入居者の状態については、面会時や電話にて適宜報告されている。		
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	家族の方が意見や不満、苦情を表せる機会については、常に管理者、職員と本音で話しをできる体制を築いている。また、外部に対しても重要事項説明書の中に相談窓口を明記し、意見が出た際には迅速に対応できるよう取り組まれている。		
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	現時点において、管理者を含む運営スタッフに関しては設立時から離職や異動もなく入居者への影響も出ていない。また、現場職員の離職も少なく、入居者はなじみの職員から日々ケアが提供されている。		
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	職員が外部の研修に参加できるように、県主催の研修や各種研修会のお知らせをスタッフルームに掲示し、参加を促している。職員育成のための計画については現段階で未着手であるが、スキルアップへ向けた取り組みを今後充実させていく姿勢が伺えた。	○	今後においては、外部での研修以外にも内部で実施する研修を充実させていく予定である。ホーム内外の研修を充実させ職員のスキルがより向上していくことに期待したい。
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	同業者との交流については、市内同業者会議、地域ブロック会議等を実施し交流を深めている。また地域ブロック内のグループホーム間において職員交換会を実施するなど、同業者間との相互訪問を通じ地域同業者との交流を深めている。		

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)
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	サービス開始時の対応については、まず家庭訪問にてアセスメントを実施し状況の把握に努めている。その後本人の状況に応じて「通い」や「体験入居」を実施したうえで入居するという手順が確立している。徐々に馴染んでいけるよう本人の状況に応じた対応が図られている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員の介護方針である「敬う心と敬う言葉」を常に意識して取り組み、職員の都合でノーマルとは言わない、入居者が希望する生活を提供することを柱とし、職員側の一方的な介護にならないよう、共に支えあう環境が築き上げられている。		
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	入居者一人ひとりの思いや意向を把握するために、同居されていた家族以外からも情報を聞き取り、幅広く意向の把握に努めている。これまでの生活スタイルが継続できるよう、希望や意向の把握に全力で取り組まれている。		
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	介護計画作成時においては、ケアカンファレンスを開催し課題やケアのあり方について話し合いが行われている。また、家族・本人の要望を取り入れる他、かかりつけ医とも連携を図り、様々な立場の意見やアイデアを反映させた介護計画になるよう取り組まれている。		
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	介護計画の見直しについてはこれまでの計画の評価を実施し、期間に応じた見直しが行われている。見直しの際にも、本人・家族の意見を取り入れるほか、関係機関との連携も図っている。また、期間中において体調変化等が見られた際においても家族や医師と相談の上、計画を変更している。		

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	ホームの多機能性を活かした支援については、市と協働して介護予防計画を作成し実践に向け取り組まれている。入居者の生活を考慮したうえで、多機能性を活かした支援が充実していくよう取り組まれている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	入居者がこれまでかかっていた病院への受診が可能となるよう、家族や本人の希望を大切にしながら取り組まれている。ホーム側でも入居前のかかりつけ医との連携も図っており、常時適切な医療が受けられる体制が整っている。また、提携先病院による往診も定期的実施されている。		
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	重度化や終末期に向けた方針については、入居前にご家族に説明している。基本的には家族の要望に最優先で取り組む姿勢であり、医療機関との連携も図りながら取り組む姿勢が伺えた。		
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	職員の介護方針である「敬う心と敬う言葉」を柱として、職員一人ひとりが入居者の誇りを傷つけることなく、プライバシーを守ることが念頭に置き、日々ケアに取り組まれている。記録等の管理についても、個人情報を意識し適切な管理が図られている。	○	個人情報の管理については、職員間で高い意識を持ち適切に管理されている。今後においては、職員、家族との間で個人情報取り扱いに関する規程を明記し、より相互理解が深まるよう取り組まれることに期待したい。
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	ホームでの生活は、入居者一人ひとりのペースを尊重されている。食事の準備や部屋でゆっくり過ごせる時間など、職員側の決まりを優先することなく入居者のペースにあわせた生活が送れるよう支援している。		

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)
(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	食事が楽しみなものになるように、庭での食事や外食会の実施など工夫を凝らした支援が図られている。調理への参加については、参加が困難になってきていることから、見学だけでも楽しめるよう、みそ作り・梅干作り・そばうちなどの参加型にするなど工夫を凝らした支援が図られている。		
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	ホームでは、1日2回バイタル測定を実施しており、午後のバイタル測定が終了後、好みの時間に入浴が可能である。入浴時間も寝る前に入る人など様々であり、入居者の希望を尊重した入浴となるよう取り組まれている。		
(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	張り合いや喜びのある日々が過ごせるように、一人ひとりの特性に応じ、友人宅訪問や近所へのショッピングなど状況に応じた支援を図っている。今後、習い事への参加などを通じ、より入居者の生活の幅が広がるよう情報収集を図っている。		
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	近所の神社への散歩を日課としているほか、近所への買い物や美容院での散髪、自宅の風入れなど希望に沿って、戸外に出かけられるよう支援されている。また、毎年ぶどう狩りなどの行事を組み込むなど外での活動も充実している。		
(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	日中においては玄関の鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。徘徊が発生した場合においては、常に後ろから職員が見守りについて行くなどの対応を図り、鍵をかけないケアに日々取り組まれている。		
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	非常災害時に備え、ホームでは毎月自主避難訓練を実施している。その他、年間2回消防署と連携を取り定期訓練を実施するなど、災害対策に対する意識は非常に高いと評価できる。		

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)
(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	食事摂取量の確認については全入居者を対象にしており、所定の記録に残し、職員間で情報を共有している。栄養バランスの調整についてもカロリーを抑え、栄養価の高いものを取り入れるなど工夫を凝らしている。水分量の確認については必要な方のみ記録に残し対応している。		
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	共用のスペースは、採光や風のとおり抜けに配慮したスペースとなっており、入居者の方が居心地よく過ごせる空間となっている。また、ウッドデッキやミニ菜園スペースを設けるなど、生活の幅が広がる空間も確保している。		
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	居室においては本人や家族と相談の上、入居者にとって居心地の良い場所となるよう取り組まれている。これまで使い慣れたものや愛用品の持ち込みも可能であり、心地よく生活できるよう入居者の特性に応じた対応を図っている。		