

# 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	2374100523
法人名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会 ふれ愛
事業所名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会 ふれ愛
訪問調査日	平成19年11月5日
評価確定日	平成19年12月28日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会施設福祉部

### ○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11月8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2374100523
法人名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会 ふれ愛
事業所名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会 ふれ愛
所在地	愛知県東海市養父町苜荷3 1-1 (電話) 0562-36-0085
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会施設福祉部
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7
訪問調査日	平成19年11月5日

## 【情報提供票より】 (平成19年9月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 16年6月15日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 6 人
職員数	10 人 常勤 8人, 非常勤 1人, 常勤換算 6.45人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り
	2 階建ての ~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)	30,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有 ( 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	50 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要 ( 9月25日現在 )

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	0	要介護2	1		
要介護3	0	要介護4	3		
要介護5	2	要支援2	0		
年齢	平均 歳	最低	72 歳	最高	93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	松島医院、阿知波歯科医院
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者は法人理事長も兼ねおり、高齢者が住み慣れた町で安心して暮らすことへの思いは高く、「年をとっても、病んでも、この町で・・・」を理念と定めて自ら実践する姿勢が職員に浸透している。グループホームの定員は6名であるが、デイサービスや訪問介護に加えて、障害者、子育て支援など小規模多機能型の生活支援が実施されている。自治会への加入から地域行事への参加も積極的で、市の児童課への働きかけで近隣保育園との交流や、開設記念日には毎年開催されるバザーは、家族や地域住民からも好評であり、地域との関わりを大切にしている。利用料金の支払いは手渡しとしており、毎月家族の訪問の機会を設け、家族の意見を聞いたり、ホームからの報告の機会を確保している。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の評価後に台所や食堂、リビングの拡張を検討し、現在は建築許可の申請中である。認可され次第増築工事に着工の予定である。理念についても職員と話し合い、「認知症の症状を受容して、笑顔のでのお世話を」としている。
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)
	職員は評価の意義を理解しており、自己評価は全職員で話し合い作成している。気付いた反省点を会議で検討し、今後の日常の支援に活かしている。
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)
	入居者及び家族代表、地域住民代表、包括支援センターや知見を有する人たちが構成されており、幅広い見識からホーム運営に関わる議題で検討されている。とりわけ、手狭と感じているホーム拡張に向けたテーマでは活発な意見交換がされている。
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)
	家族の訪問の機会を設けるために、利用料は手渡しとしており、家族とのコミュニケーションの場としている。希望や要望は可能な限り受け入れ、入居者や家族の安心感を得ている。不安や苦情の申し出は無いが、説明文書には苦情受付窓口をホーム担当者のみでなく、市町村や国保連を明記されることが望まれる。
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、地域行事に参加したり、ボランティアの受け入れも積極的に行っている。市の児童課への働きかけで近隣保育園との交流も行われるなど、地域との関わりは日常的に行っている。

## 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)
<b>I. 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	法人理念の他にホームとしての理念を「ここは、あなたのお家ですよ」と定め、職員にも浸透しており、入居者の思いを大切にしている。どんな時に笑顔が見られるかを日々の業務の中から模索しながら支援している。		
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	毎月第一木曜日に職員全員参加の会議を開き、ホーム理念を確認し、日々実践している。		
<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	自治会に入会し、地域行事には積極的に参加しており、市の児童課への働きかけで近隣保育園との交流も行われている。ホーム開設記念に開催するバザーには家族はもとより多くの地域住民も参加し好評である。		
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	管理者や職員は評価の意義を理解しており、自己評価は職員全員で行い、反省点があれば改善に向けてより質の高いケアに努めている。外部評価の結果は職員会議を通して周知し、業務の改善に向けた検討がされ、共有空間の拡張やホーム理念の具体化など実践につなげる努力がされている。		

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	○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	年6回偶数月の第3金曜日と定めて開催しており、地域住民の代表や受け入れボランティア代表など幅広い見識者で構成され、サービスの実態や評価の取り組みなどを報告するとともに、希望や要望など活発な意見交換をしており、サービスの向上に努めている。		
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	運営推進会議やホーム運営、介護保険に関して担当部署や地域との関わりなどで児童課を訪ね、市町村との連携を密にしている。	○	認知症サポーター養成講座受講の職員もいるので、介護相談や介護教室の開催や市職員の訪問などをホームからの働きかけが期待される。
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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合わせた報告をしている	請求書送付時に入居者自筆の手紙を同封しており、利用料は手渡しであり、家族の毎月の訪問時に入居者の日常の様子や健康状態、ホーム行事などを伝えている。家族会も年3回程度開催するなど家族とのコミュニケーションを大切にしている。中断しているホームよりも再度発行に向けた検討に取り組んでいる。		
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	訪問時や運営推進会議の機会に意見を聞くことで運営に反映している。不満や苦情受付窓口は説明文書に明記され契約時に説明されている。	○	苦情申し出はないが、説明文書に受付窓口をホーム担当者のみでなく市町村や国保連も含められることが望まれる。
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	平成16年の開設以来、職員の交代は少ないが、日常的に関わりのある併設のデイサービス職員を配置換えするなど、入居者へのダメージを極力抑える工夫がされている。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	管理者は研修の必要性を理解しており、費用は事業所負担として全ての職員を対象に法人内外の研修受講計画を立て実践している。		
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	管理者は会議等で同業者との交流は出来ているが、職員が交流や相互訪問をしているとは言い難い。	○	同業者のネットワークづくりを呼びかけ、職員同士での交流や勉強会、相互訪問などで、より質の高いケアに向けた取り組みが望まれる。
<b>Ⅱ. 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	○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	事前に遊びや見学目的で訪問してもらったり、体験入居や家族同伴利用などでホームの雰囲気慣れてもらえる工夫がされている。		
<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	○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	契約時に本人や家族から、出生からの人生歴や職歴や得意なこと、好きなものや事などを10歳代毎に聞き取り、克明に記録されている。できることは教えてもらう姿勢で対応することで、一方的な立場でなく共に支えあう関係を実践している。		


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 (すでに取り組んでいることも含む)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	契約時に聞き取ったその人の生活歴や職歴から、日常の関わりの中で希望や思いの把握に努め入居者主体のケアを実践している。		
<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>					
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	毎月の会議で話し合い、家族の意向を含めて入居者本位の介護計画書が作成されている。	○	介護計画書の実施期間の明示と合わせて、家族の確認としてサイン（印）を実施することが望まれる。
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	介護計画書の実施期間は原則6ヶ月としているが、状態変化が生じた場合は、職員で意見交換をし、本人や家族とも話し合い見直しをしている。	○	定期的な見直しを3ヶ月程度の短期にするなどの取り組みの検討が望まれる。
<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	利用日時の変更や、併設デイサービス利用者との交流、通院の支援など本人、家族の要望には柔軟に対応している。		

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)
<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	入居者や家族が納得できるよう、かかりつけ医との連携をとり、受診の支援がされている。		
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	訪問看護を利用している入居者もあり、管理者は、重度化や終末期ケアに向けて家族や医師との連携を密にした対応を検討している。医療機関や家族など関係者との話し合いをして、懸案とされる往診可能な医療機関を模索中である。		
<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	入居者への日々の対応はプライバシーや誇りに配慮した支援が実践されている。記録などの個人情報も介護保険法、個人情報保護法に基づいて管理し、取り扱っている。		
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	一日の大きな流れはあるものの、一人ひとりのペースに合わせたゆったりとした時の流れを感じられる入居者主体の支援が実践されている。		

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立や食材は業者に任せ、調理は併設のデイサービス厨房で行い、ミキサー食など特別食はホームの台所にて作っている。管理者が検食として入居者の隣席で食事しているが、入居者の半数は食事介助を要するため、職員と一緒に食べることができない現状である。	○	食事準備や片付けの活動できる人は極めて少人数であるが、その人の役割としての活動の場面がないか、職員間での検討が望まれる。介助を要す入居者には一口ごとに食材の説明をする事で、言葉での味覚を味わえる支援が望まれる。
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	入浴前にバイタルチェックを行い、入浴の可否を決めている。可能であれば毎日の入浴を実施している。同性介助を基本としているが、本人の了解を得て異性介助の場合もある。		
<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	入居者の加齢に伴い活動範囲は狭くなっているが、食事の準備や洗濯物の整理など、その人の楽しみごとを役割として自発的に行える支援をしている。		
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	比較的広いホーム敷地内の外、近隣の神社への散歩、喫茶店でのモーニングコーヒーに出かけている。3と8の日には魚市場へ行くことを楽しみにしている入居者もいる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	管理者や職員は施錠することが入居者の心理的圧迫につながると認識している。ホームでの生活に慣れたことと、加齢により体力の衰えもあり一人で外出する人はなく、日常的に開錠されている。		



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	6月と10月の年2回消防署の協力を得て、避難訓練を実施し、心配蘇生法の研修も実施しているが、ホームから避難所までの距離は比較的遠く、入居者の身体状況から避難所での生活は難しい。	○	行政などに向けて入居者に適した避難所の確保を要望されることが望まれる。
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	入居者の食事の量を記録して、献立に活かしている。ホームの畑で収穫された野菜も食卓に上がる事もある。一日のカロリー、水分摂取量の目安を定めている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	居間と一体となった空間は決して広いとは言えないが、それが入居者同士や職員との近親感と温かさを感じる。会話のトーンやテレビの音量も適度で、季節感を味わせる装飾もされ居心地良く過ごせる工夫がされている。玄関、浴室、トイレも清潔である。		
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	居室への持ち込み制限はなく、家族の協力もあって、入居者の好みの品、大切な品が置かれている。		

※  は、重点項目。