

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

. 理念に基づく運営	項目数	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
. 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
. 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
. 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	2373001128
法人名	医療法人 豊成会
事業所名	どんぐりの家
訪問調査日	平成 19 年 12 月 13 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 31 日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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20年 1月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2373001128		
法人名	医療法人 豊成会		
事業所名	どんぐりの家		
所在地 (電話番号)	豊田市青木町5丁目88 (電話) 0565-46-1588		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年12月13日	評価確定日	平成20年1月31日

【情報提供票より】(平成19年11月29日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 6人, 非常勤 6人, 常勤換算	7.4人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	22,500 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	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	100 円
	月額	円		

(4) 利用者の概要(11月27日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名	
要介護1	0 名	要介護2	4 名			
要介護3	4 名	要介護4	1 名			
要介護5	0 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	84 歳	最低	72 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	加茂病院、柴田歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から5年、「人格尊重」を理念として軸の確かな運営が行われている。全ての職員が理念を理解し、ケア全般にわたってこの方針にぶれは見られない。管理者を信頼する職員が順調に育っており、職員の異動が少ないことから、利用者にも安心感や安定感が見て取れる。ホームでの様子を詳細に伝える「便り」が、毎月家族に届けられ、家族会が適宜開催されていることもあって、アンケートにはホームに対する苦情・クレームの類は皆無であった。管理者は、認知症を正しく理解してもらうために独自でサポーター養成講座を開催する等、キャラバンメイトの活動を行っており、地域への啓蒙活動にも意欲的に取り組んでいる。交流をもった小学生が、中学生になっても継続して関係を保ち、ホームイベントに参加することもある。地元中学校の福祉委員会は、生徒の発案からホームへ車いすの贈呈を決定する等、地域に根差したホームとして抜群の完成度を持ったホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回評価での要改善指摘はなかったが、更なるサービスの向上を図るため、管理者自らがバリデーションの講座を受講して、認知症の利用者に対する根本的な取り組みのバックボーンとしようとしている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価には職員全員で取り組み、その意見をまとめて管理者が文章化した。自己評価に参加することで、職員の間にも自覚や自らの課題の発見がみられ、有意義な自己評価となった。
重点項目	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)
	運営推進会議はほぼ2ヶ月毎に開催されており、すでに7回目が終了している。制度化の初期の段階ではメンバー選任等で苦労もあったようであるが、現在では地域を代表して参加されている区長の支援もあり、会議は有効に機能している。会議を利用して地域への要望を提案したり、メンバーからの意見をホーム運営に活かそうとの取り組みもみられる。
重点項目	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)
	家族の意見や要望には、素早く対応することが徹底されており、家族との接触機会を多く持とうとしている。利用料金の収受は現金手渡ししが基本となっており、必ず月に1度は家族と職員がコミュニケーションを図ることができる。おりに触れての家族会の開催や、家族が参加できるホームイベントも組まれており、家族の満足感や信頼感が高い。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	地域イベントには積極的に参加し、地元の小・中学校とも交流を持っている。体験学習に参加した子供と散歩途中に出会って挨拶を交わしたり、その後遊びにやってくることもある。利用者が作った雑巾を小学校に寄付し、その小学生がホームイベントのクリスマス会等に参加している。その交流は中学生になっても続き、中学校の福祉委員会の生徒の発案から、ベルマークによる車いすの贈呈を受けることもあった。この贈呈式には、利用者の代表も出席することとなっている。

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)
. 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	「人格尊重」を設立以来の理念として浸透させているが、地域密着に関する具体的な文言は理念の中に見られない。しかし、管理者自らがキャラバンメイトとして地域への啓蒙活動をしたり、地域の商店を利用するなど、地域への密着性は見られる。		制度が変わったからと言って、基本理念を変えることには是非がある。理念を変更することが困難であれば、理念を受けた「運営方針」を定めて、地域への密着・連携を明文化することも一考であろう。
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	簡潔、明解な理念ゆえ職員への周知は十分に図られている。さらに、認知症高齢者の尊厳については、バリエーションによるコミュニケーションが不可欠との考察から、管理者自身が学び、ホームのケアに取り入れようとしている。		
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	地域のイベントには積極的に参加している。散歩の途中で挨拶を交わす近隣の住民も多い。小・中学校の体験学習も受け入れている。		
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	職員全員の意見や考え方を聞き取り、管理者が自己評価票をまとめ上げた。職員は自己評価や外部評価の意義を理解しており、評価制度が職員自らの課題の確認となっている。		
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	構成メンバーの決定まで、初期には苦労があったようであるが、現在では順調に運営推進会議が開催されている。参加メンバーからの前向きな提案等もあり、ホームの運営に活かそうとしている。		自己評価でも書かれているように、運営推進会議での意見や討議の内容を全職員に周知させる工夫を願いたい。

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)
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	運営会議には包括支援センターの職員が出席しており、市の担当者が出席することはないが、メンバーである地域区長を介して市への提言が行われている。管理者と市の担当者とのコミュニケーションも図れている。		
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	毎月、利用者の詳細な様子を伝える「便り」が発行されている。回収された家族アンケートにも、ホームでの様子が分からないと答えた方は全くなかった。		
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	極力、意見や要望を直接伝えてもらえるよう、話し合いの機会を多く設けている。毎月の利用料金支払いには家族が来所され、支払いだけでなく、職員とのコミュニケーションの場ともなっている。折に触れ、家族会や家族が参加できるイベントが組まれている。		
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	これまで職員の異動はほとんどない状態である。異動がある時は、利用者には知らせるだけでなく、「便り」を使って家族へも周知されている。		
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	外部研修への参加は積極的であり、管理者自らもバリデーションの講座に通うなど、率先垂範の感が強い。有能な職員(後継者)が育つ素地は出来上がっている。		
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	愛知県GH協会の広報委員を引き受けており、担当職員は幅広い情報の収集ができています。市の同業者でつくる協議会は組織されていない。		市内の他のホームにも働き掛けられ、同業者のネットワークが構築されれば、職員の合同研修や他ホームとの交換研修など、職員育成上のメリットは大きいと思われる。

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)
.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	利用者側の都合もあって、体験利用(宿泊)やお遊び訪問(昼間)が行われないまま、利用開始になるケースが多い。利用開始当初の担当職員の選任を重視し、新たな利用者に最も適した職員を配すよう工夫している。		
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	利用者と一緒に深くかかわってケアができるよう、担当制がとられている。認知症レベルの低下とともに、利用者本人から知識を学ぶことは減少してきたが、人生の先輩として学び取ることは多い。		バリデーションを学ぶことによって、利用者は尊厳を取り戻し、職員は利用者を敬い尊重する。このバリデーションの効果が、職員や家族を含め、ホーム全体にみられるようになることを期待したい。
.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	散歩の途中では、みたらしが食べたいとかコーヒーが飲みたいとの要望が出る。職員は、その都度喫茶店や商店に寄り道をして、利用者の意向に沿うよう支援している。雲龍寺(弘法さん)に毎月お参りする利用者にも、職員が付き添って出かけている。		
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	担当制がとられていることから、担当職員の意見が中心とはなるが、職員全員の参加で介護計画が作られている。介護計画の作成時には、利用者本人や家族の意見、意向も聞き取られていた。記録を介護計画に活かすため、様式(カルテ)の改善もみられた。		
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、職員参加のモニタリングが行われている。状態や状況が変化して見直しが必要となった利用者については、即座に新しい介護計画が作成されている。		

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)
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	利用者や家族から新たなサービスの要求が出た場合には、極力無償でそれに応じることとしている。提供するサービスの詳細な内容や、利用にあたって必要となる料金は、重要事項説明書に詳しく記載されている。		利用者の重度化や家族の状態変化により、今後ホームに寄せられる要望は増えることが予想される。有償、無償のボランティアを活用され、様々なニーズに対応されることを期待したい。有料サービスを増やすことが、利用者へのサービスの向上につながることもあろう。
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	利用者の同意の下、協力医療機関と関係を構築して臨機の受診体制を整備している。しかし、医療連携制度の適用を受けていないせいか、一部の家族が医療・健康面に不安を訴えている。		他の項目の家族の満足度の高さから比較すると、家族アンケートにおける医療面での不満、不安は、大きな改善の余地を残していると言えよう。医療連携の制度導入の検討や、家族会での説明(専門医の説明)によって家族の不安を解消されることが望まれる。
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	これまでの介護経験から、管理者は重度化への対応の重要性を認識していると同時に、適切な対応の困難さも併せて持ち合わせている。この管理者の考えは、職員だけでなく、利用者家族にも伝えられている。		現行制度においては、ホームにとって重度化は避けては通れない問題ではある。しかし、数多くの不安要素やデメリットを解決せずに、安易にターミナルケア～看取りへと流れることは、職員を疲弊させ、利用者にとっても決して幸せな選択とは言えない。管理者の信念に基づく慎重な対応を支持したい。
. 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	理念にある「人格を尊重する」と言うことは、利用者個々のプライバシーが擁護され、その人の誇りが保たれることであることを職員の一人ひとりが理解してケアに当たっている。		
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	食事中にも、職員と利用者の会話は絶えることがなかった。その会話の中から、職員は利用者の意向をくみ取り、利用者が今日をどのように有意義に過ごせるかを推考している。		

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	認知症レベルの低下は否めないが、一部の利用者は簡単な調理の手伝いをし、ほとんどの利用者は介助なしで食事をしている。職員も同じテーブルについて同じものを摂っていた。食事メニューの品数も豊富で、利用者との会話も弾み、楽しい食事タイムとなった。		
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	週3回の入浴機会ではあるが、入浴を好まない利用者もあり、職員を困惑させている。「国(行政)から入浴を推奨する手紙が来たよ」という罪のない虚言を使い、職員は利用者の清潔、健康への配慮を怠らない。		
(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	裁縫道具はホームで預かっているが、気が向けば雑巾作りに精を出す利用者がある。この雑巾は、近隣の小学校へプレゼントされる。反対に、ベルマークを集めた中学校からは車いすが贈呈されることとなった。この贈呈式には利用者の代表が参加する予定である。		車いすの贈呈式は、出席する利用者にとって近年にない晴れ舞台となろう。異次元(子供の世界)体験、非日常的な環境への誘導は大きな気分転換にもなることと推測される。今後も、様々な機会をとらえて利用者の社会露出が行われることを期待したい。
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	散歩や買い物等、天候が許す限り利用者をホーム外に連れ出す支援を行っている。利用者の希望によるお寺まいりへの付き添いも、毎月欠かさず行われており日常的な支援となっている。		
(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	利用者の生命の安全と近隣住民への配慮から、家族の了解を得て玄関が常時施錠してある。玄関に鍵をかけることについては、これまでも相当の検討が加えられている。		「人格尊重」の理念からして、施錠による「生命の安全」と開錠による「個人の自由」とのどちらを優先させるかは、価値観による二者択一の選択となろう。常態化した施錠の状態を漫然と肯定せず、常に問題意識を持たれることを望んでやまない。
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	ホーム単独での防災訓練(避難訓練)は実施されているが、地域との連携や夜間を想定しての避難訓練は行われていない。		夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、近隣の住民の協力が不可欠となる。自己評価でも書かれているとおり、運営推進会議を通して協力を依頼され、地域住民参加の下での避難訓練(夜間想定)の実施が望まれる。

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	摂取エネルギーは把握されていなかったが、食事が記録されており、同法人の母体老健の栄養士が献立チェックを行っている。職員は水分摂取の重要性を理解しており、食事時以外にも水分補給の声かけを行っている。		
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	ホーム全体がゆったりとした豪華な造りではあるが、派手さやどぎつい飾り物もなく落ち着いている。特注のカーテンや手すり、様々な装飾にも人間工学的な配慮がめぐらされている。掃除も行き届いており、室内で飼われている犬も苦にならない。		
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	共用空間同様、居室にもぜひいたくほどの配慮がされている。部屋に合わせた外国製のカーテンや家具が、法人負担によって設置されている。利用者が持ち込んだ家具、調度、生活用品が特段に多い居室はなかったが、落ち着いた雰囲気が漂っている。		