

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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><u>30</u></b>

事業所番号	1276600093
法人名	株式会社レイクエスト・トゥエンティワン
事業所名	プラチナホーム一宮 なのはな
訪問調査日	平成 20年 3月 24日
評価確定日	平成 20年 4月 20日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会

### ○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	1276600093
法人名	株式会社レイクエスト・トゥエンティワン
事業所名	プラチナホーム一宮 なのはな
所在地 (電話番号)	千葉県長生郡一宮町船頭給249-1 (電話) 0475-40-1882

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会
所在地	東京都文京区本駒込3-15-10
訪問調査日	評価確定日

## 【情報提供票より】(20年2月22日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 9月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	15 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 14.5

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造 造り	
	1 階建て	1 階 ~ 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	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(期間:60ヶ月)	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(2月22日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	8 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	77 歳	最高	92 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	清水医院、茂原中央病院、清水歯科
---------	------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い敷地に新築された平屋建ての施設で内外とも清潔感溢れ、内部のスペースもゆったりしています。2ユニットの建物に囲まれた中庭があり、そこで安全にかつ気軽に外気を浴び日光浴も楽しめます。菜園用の広い庭もあり、隣はサッカー場で気軽に散歩も楽しむことが出来ます。入口はタッチ式の自動扉が二重になっていて、安全に配慮をしながらも日中は出入りが自由になっています。道路を隔てた向かい側には、同一法人の経営する高齢者用賃貸住宅があり、様々な連携が可能です。開設後3年半を経過した今、職員の定着化・避難訓練等災害対策面の強化が当面の課題です。

## 【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)
	「マニュアルの整備を」については、順次整備しつつあり、「献立についての栄養士のサポート体制を」に対しては、家族の要望もあり、夕食の食材につき専門業者の配送サービスを受けることとし、「定期的にホームの様子を伝えたり家族の意見の聴取を」に対し、3ヶ月に一度広報誌を発行し年一度家族会を開催する、等の改善を行なっています。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回は各ユニットの管理者が自己評価を行ない、ホーム長がとりまとめました。その結果は、過去の外部評価の結果と共に、誰でも手にとって見られるよう玄関に置かれています。ホーム長・管理者とも、自己評価の過程でグループホームに対して要求されている点、当施設に欠けている点・改善が必要な点について、良く理解できたとしています。
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)
	会議には町の担当職員や町会議員の参加を得ています。会議では、運営状況、外部評価の結果報告等現況報告を行なった後、自由意見の交換を行ない、そこで出された、①献立・栄養管理の改善要望については、夕食のみは食材を専門の配送業者に頼むことにしたり、②外出の回数が少ない等の意見に対して回数を増やすといった対応をしてきています。ただ、開催回数が年1回程度と十分に活用しているとはいえません。
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)
	玄関に苦情受付箱を設置し、苦情受付相談窓口も設けていますが、それらが利用されたことはありません。家族の来訪時や電話でのやりとりの時に出来るだけ意見を聞くようにしています。回数は少ないですが、家族会・運営推進会議も意見を聞く良い機会です。今回実施した家族アンケートでも、「こちらでお願いすることをそのように努力して頂いているように感じる」との声があります。
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)
	運営の理念の一つに、「地域との交流の実践」を掲げています。開設以来3年半経過し、近隣の農家の人が野菜を届けてくれたりと、徐々に溶け込むようになってきました。地元の老人クラブや社協・町主催の食事会や敬老会には可能な利用者には積極的に参加させたり、氏神様の祭礼時の御輿や獅子舞に寄って貰って、地域の中で孤立することなく交流を図る努力をしています。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	理念は、利用者本位・利用者主体のサービス提供の実践及びスタッフの意識・専門性の向上といった、日々の支援活動の中でごく身近なものとなっていますが、それに止まらず、「地域との交流の実践」をきっかけ、地域の中で暮らしを支えていくことを明確にしています。		
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	朝礼、職員会議、連絡ノートの活用や玄関に掲示することにより職員の意識の統一を図るよう努めているというのですが、職員との面接からは、あまり理念を意識して活動しているようには見受けられません。	○	利用者本位という点、及びスタッフの意識・専門性を高めるという点については、日々の支援活動の中で自然と身についていくものですが、地域との交流という点については、意識的に理解を深める取り組みが必要です。
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	地域の老人クラブや社協・町主催の食事会や敬老会には可能な利用者には積極的に参加させたり、氏神様の祭礼時の御輿や獅子舞に寄って貰って、地域の中で孤立することなく交流を図る努力をしています。		
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	今回は各ユニットの管理者が自己評価を行ない、ホーム長がとりまとめました。外部評価の結果等は誰でも手に取って見られるよう玄関に置かれています。評価結果に基づき、各種記録の整理、職員間の情報の共有、職員と利用者が一緒に食事を取る、3ヶ月に1回の定期通信の発行等の改善を行なっています。		
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	会議には町の担当職員や町会議員の参加を得ています。会議では、運営状況、外部評価の結果報告等現況報告を行なった後、自由意見の交換を行ない、献立・栄養管理の問題や外出の回数が少ない等の意見に対して対応してきています。ただ、開催回数が年1回程度と十分に活用しているとはいえません。	○	民生委員、自治会の役員、地域包括支援センター等の参加も得て、3ヶ月に1回程度開催し、地域の理解を深めると共に貴重な意見吸い上げる場として活用することが望まれます。また、職員の交替があっても、運営に一貫性を持たせ継続的な改善を行なうために、結果を議事録に纏めておくことが望まれます。

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	担当職員とは運営推進会議への出席を通じ連絡が取りやすくなっています。その他、町議会の担当委員会の議員の視察を受け入れアドバイスを受けるなど、比較的町当局との連携が取れています。		
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	家族の来訪時や必要な時にはその都度電話で連絡をしています。また、前回の外部評価の意見に従い、3ヶ月に1回定期的に広報誌を発行して送付するように改善しました。しかし家族アンケートからは、本人の暮らしぶりについての家族への近況報告が十分であるとは思われません。	○	家族アンケートの自由意見でも、「毎月送られる費用の収支報告の時にでも利用者の近況報告等も書いてくれるとありがたい」との声があります。一行でも一言でも近況について触れるようにすれば、安心感、満足感が増すものと思われれます。
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	玄関に苦情受付箱を設置し、苦情受付相談窓口も設けていますが、それらが利用されることはありません。家族の来訪時や家族会、電話でのやりとりの時に出来るだけ意見を聞くようにしています。家族アンケートでも、「お願いすればそのように努力しているように感じる」との声があります。		
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	現状、法人内での異動が有ったり、一度に退職者が重なる等、職員の異動がかなり多くなっています。異動はある程度やむを得ないとしても、異動のあった時に、利用者へのダメージを防ぐとの観点からの特別な配慮がなされているようには思われません。	○	これまでのところ、利用者へのダメージに至ったケースはないということですが、利用者によってはお気に入りの職員が居るということもあり、利用者本位ということを考えれば、原因をよく分析して、出来るだけ職員の異動を減らすような手だてを、また、やむを得ない場合はショックの緩和策を講じる必要があります。
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	理念の一つとして「スタッフの意識・専門性を高める」を掲げ職員の育成に重点を置いています。外部では、県のグループホーム連絡会や県社会福祉協議会主催の研修会に職員を積極的に参加させています。内部では、勤務の中でのOJT主体で職員を育てる取り組みをしています。		
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	同業者とは職員個々の人脈を通して施設見学や情報交換を行なうことがあります。地域の同業者と交流する機会、ネットワークを通じての勉強会、相互訪問による職員研修等は行なっていません。	○	今後発生するいろいろな問題を解決するに際しては、独自での努力は限られています。同業者とのネットワークを利用して取組めば比較的解決しやすくなる場合もあります。また、同業者と職員を相互訪問させれば、職員の意識・能力の向上に資すること大であると思われれます。

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>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					
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	人によっては体験入所の契約書を交わし、体験入居を実施してからサービス利用を決める場合もあり、事前に家族と話し合いを十分に持ち、馴染んでからのサービス利用を始めることで、安心感を持っている利用者・家族が大部分のようです。		
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	利用者は人生の先輩であるという考えを職員は共有しており、一緒に台所に立ち調理をしたり、対話の中からわかり合えること等も多く、日常的に支え・支えられ合っており過ごしているようです。		
<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	言葉にしづらい思いなどは表情・行動から真意を推し量るようにしていますが、判断能力の低下した利用者には、家族を交えて検討し、その人らしい暮らしを支えるよう努めています。		
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	家族介護教室で本人家族の思いや意見を聞き、看護・栄養・ホーム職員が意見を出し合い、アセスメントやモニタリング・ケアカンファレンスを行ない計画に反映させています。		
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た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回の職員会議終了後、個々に応じて見直しをするとともに状態変化や状況によっては都度見直しをしています。		

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	通院や一時帰宅・外泊の送迎・美容院等本人家族の状況に応じて臨機応変に対応しています。調査時も予定日以外のバレーンカテゴリーの交換に受診介助をしていました。		
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	かかりつけ医に家族の要望も話し、継続的な医療が受けられるよう支援しています。薬の変更があった場合は家族へ報告をしています。		
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	看護師が居ないこともありますが、現状、施設での看取りは行なっていません。重度化の場合は本人・家族の意向を尊重した介護の提供に努めたいとしています。	○	看取りを行なうことが要求されているわけではありませんが、利用者や家族が安心してサービスを利用できるように、また、日常の健康管理や急変時に対応できるよう、本人を含めた関係者が繰り返し話し合いを行ない、いざという場合の方針を統一し共有しておくことが望まれます。
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	利用者一人ひとりの尊厳を尊重し、個性に応じた対応を心掛けているようですが、利用者アンケートの自由意見で、「共用空間での日常のケアの中でプライバシーの確保に欠けるところがある」と具体的な指摘が出ています。	○	現在は該当する利用者がいないので同様のことは行っていないということですが、特殊なケースであっても十分工夫の余地はあります。職員のプライバシー保護に対する意識を研修などで向上することが期待されます。
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	大まかな一日の流れの中で、特に無理強いしたりせず、利用者は買い物や散歩に出かけるなど、日々の暮らしが、その時その時の本人の気持ちを十分に尊重したものとなっているように見受けられました。		

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	ジャガイモの皮をむくなど下ごしらえから茶碗洗い等片付けまで利用者が手伝ったりして、職員と一緒に一連の作業をしています。		
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	就寝前には行なっていませんが、個浴にて週2回～3回の入浴で、希望者には夜間浴も行なうなど、利用者の希望を重視しながらの支援をしています。		
(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	誰かが歌いだすと全員手拍子で一緒に歌ったり、ボタン付けをしてあげる利用者やマッサージが得意な人が他の利用者のマッサージをしてあげて喜ばれているなど、利用者はそれぞれ楽しんでいます。花の水遣り、皮むき、洗濯物たたみなど各々役割を持つよう利用者の経験や知恵を発揮する場面づくりもしています。		
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	日常的に散歩や買い物などに時間帯を固定化しないで外出しており、毎日の日課になっている利用者もいます。季節を肌で感じてもらえるよう外出支援は積極的に行なっています。ドライブに出かけたりもしています。		
(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	タッチ式の2重の自動ドアを設置、日中の時間帯は自由に入出りできるようになっていますが、20:00～7:00の時間帯は玄関の施錠をしています。		
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	災害対応マニュアルは作成されていますが、消防火災訓練・防災訓練・避難訓練は実施できていません。備蓄については、朝・昼用の3日分程度は常時備えています。夕食分については食材配送業者頼みです。	○	防火対策については、事が起こってからでは遅すぎます。法令遵守の意識を高め、器具の点検に止まらず、消防署の指導を仰いで少なくとも年2回の訓練を行なう等万全の対策を講じる必要があります。地域の協力を得られるよう働きかけておくことも重要です。食材業者には万一の場合でも供給を絶やさぬよう常に確認しておく必要があります。

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	食事摂取量については、一人ひとりの1日の量は記録されています。水分の摂取量については、チェックの必要な利用者のみ記録し、利用者全員については大まかな把握もしていません。また、栄養摂取量や栄養バランスに関する専門的なアドバイスをもらうまでには至っていません。	○	利用者アンケートでは「食事メニューの工夫をして欲しい、体重が増加して生活習慣病が心配」との声が上がっています。夕食は配食業者の管理栄養士がカロリー・バランスを把握していますが、一日全体の食事量・栄養バランスについて専門的なアドバイスをもらったり、1日の水分摂取量を把握して、健康面での支援を行なう必要があります。
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	開設後3年半の施設で、建物は未だ新しく清潔感があります。施設全体がゆったりしており、利用者が思い思いの場所で寛げるように工夫されています。玄関入ってすぐに広いスペースがあり、そこで過ごすことも出来るし、広い食堂で過ごすことも可能です。食堂は台所と一体で生活感があり、料理や後片付けの手伝いもしやすくなっています。		
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	居室は、ベッドでも、布団でも好みのスタイルを選ぶことが出来ます。空調機以外は整理箆箆等の家具やベッド・カーテンに至るまで自分の好みの物・使い慣れた物を持ち込むことが可能です。絵や写真など好みの物を飾るのも自由で、自分の部屋としての愛着が湧くものと思われます。		