

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	4110115799
法人名	医療法人 長生会
事業所名	ケアホーム どんぐり
訪問調査日	平成20年3月7日
評価確定日	平成20年5月29日
評価機関名	佐賀県社会福祉協議会

○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

【評価実施概要】

事業所番号	4110115799
法人名	医療法人 長生会
事業所名	ケアホーム どんぐり
所在地	佐賀市嘉瀬町中原1676番地3 (電 話) 0952-26-3210

評価機関名	佐賀県社会福祉協議会		
所在地	佐賀市鬼丸町7番18号		
訪問調査日	平成20年3月7日	評価確定日	平成20年5月29日

【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 12 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	10 人	常勤 10 人, 非常勤 0 人, 常勤換算	10.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 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)	27,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 9,000円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
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 800 円		

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	島田病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

佐賀市郊外の静かな環境の中、母体である医療施設に隣接した、モダンな建物は新築で、明るい雰囲気である。病院との併設であり、医療と連携がとれ健康管理においては、入居者や家族が安心できるホームである。「明るく家庭的な雰囲気」「地域や家族との結びつき」を重視したホーム独自の理念を掲げ、職員が一丸となり、入居者に笑顔で過ごしてもらえるケアを提供している。

【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) 前回の評価で、清掃について意見があり、清掃のチェックリストを作成し実行している。又居室の表札やトイレの表示も手づくりをして入居者にわかりやすく変えるなど、できるところから改善している。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価を終え、地域との交流が充分ではないと考えられ、今後ホームでも検討していく方針である。
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) 運営推進会議では民生委員、包括支援センター、家族代表、管理者が出席して、2ヶ月に1回開催されている。内容としては、ホームのサービス内容の説明や、評価の報告がされ、会議記録も確実にできている。防災訓練について意見がでたり、地域行事への参加など検討されているところである。
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) 家族からホームへ要望が出された内容としては、家族への接遇面や、入居者の近況報告についてであるが、ホームは家族からの意見を改善する機会と捉え、サービスの向上に活かしている。
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) ホームは地域の方が気軽に立ち寄って頂けるように努めており、近くの幼稚園との交流や地域の夏祭にも参加している。しかし環境等により、住民との日常的な付き合いが充分とは言えない。日頃からホームに遊びに来てくれるような声かけ等今後の取り組みに期待したい。

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	法人の運営方針の他、ホーム独自でも「明るく家庭的な雰囲気」「地域や家庭との結びつき」を重視した理念を掲げている。		
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	管理者は職員が理念を遂行できるように、日常業務の中で共に実践したり、定期的なミーティングで話し合う機会を作っている。理念を通じてケアの改善に結びついた例もある。		
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	地域の方に気軽に立ち寄って頂けるよう玄関まわりの雰囲気作りをしたり、散歩の途中で、積極的に挨拶を交わしている。近所の幼稚園との交流や地域の夏祭にも参加し、入居者にも好評である。		
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	評価の意義を理解し、結果を基に具体的な改善のための会議を行っている。前回の評価では、清掃のチェックリストを作成したり、入居者の表札やトイレの場所をわかりやすく改善するなど、できることから取り組んでいる。		
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	運営推進会議では、民生委員、包括支援センター職員、家族の代表が出席して開催し、サービス内容や評価についても報告している。家族からも、意見や要望が出たため、接遇の改善を行うなど、サービス向上に活かしている。		

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)
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	在宅介護支援センターからの訪問を受入れたり、ホームからも相談に出向くなど、行き来する機会がある。また、運営推進会議の参加メンバーとして地域包括支援センターからも参加してもらい連携に努めている。		
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	入居者一人ひとり個別に写真等添付した便りを作成し、家族に送付している。近況については、面会時に報告したり、電話で伝えている。		
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	気軽に意見を言ってもらえるよう、面会時に声を掛けるなど、信頼関係の構築に心がけている。意見箱を設置し、利用方法を家族に説明している。これまでも家族の意見により、サービス改善に反映させた事例もある。		
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	2ユニットの職員をそれぞれ固定配置にして、入居者と馴染みの関係ができており、法人内での異動は、管理者から意向を伝え最小限にしている。異動する場合は顔合わせをするなどダメージを防ぐ配慮をしている。		
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	日常の業務の中で、職員が学べるよう育成に力を入れるとともに、ホームでの月1回勉強会を開催したり、外部の認知症研修に参加している。		
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	グループホーム協会の研修会に参加し、交流を深めサービスの向上に努めている。		

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 (すでに取り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、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	徐々に、馴染んで頂けるように、入居前に数時間程度、数日間体験利用をして頂いている。又、ホームからも面接に出かけるなど、段階的な支援の工夫を行っている。		
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	入居者と職員が共に暮らす家庭を目標としており、料理作りや園芸、漬物の漬け方を教えてもらうなど、入居者の得意分野により一人ひとりが、活躍できる場面を作っている。		
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	職員は入居者本位のケアを目指しており、日常的に意向を聞いたり、家族面会時にも尋ねている。希望としては、外出や買物が多く出ており、出来るだけ要望に応えたいと考えている。		
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	本人や家族の意見を介護計画に反映させる為、面会時に希望や意見を聞いている。会議では、それを基に職員の気づきを出し合い計画を作成している。		
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	定期的見直しの他、状況の変化が見られる場合には、介護計画の見直しをしている。又3ヶ月毎に評価も行っている。		

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	医療連携体制が整っており、治療を受けながら可能な限り入居を継続できるよう支援している。又、買物や自宅への外出支援を行う等柔軟な対応に努めている。		
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	本人や家族の希望に応じて、入居前のかかりつけ医の診療が出来るようにしている。		
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	終末期に向けた指針を作成し、確認を取っている。重度化した場合、必要に応じ随時説明をしている。		
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	職員全員から個人情報保護に係る誓約書をとっている。また言葉使いや対応についても、職員へ「尊厳の保持」を日常的に話している。		
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	職員の都合で、介護するのではなく、入居者のペースに合わせ、希望を聞きながら一人ひとりの気持ちに添うよう努めている。		

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)
(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	一人ひとりの嗜好を把握し、それに応じ牛乳嫌いや魚の種類を変えるなど工夫しながら料理している。食材の買物や料理など、できることをして頂き、職員も一緒に食べている。食事はゆっくりで食後の語らいもあり楽しく過ごされている。		
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	入居者の希望に合わせて入浴支援をしている。希望によっては夜間入浴や時間の自由も取り入れ、ゆっくりとした入浴を楽しんでもらっている。		
(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	園芸活動、料理、掃除など入居者の趣味や特技を生かし、楽しみながら出来るような役割を持ってもらい、入居者の負担にならない様に支援している。		
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	入居者の希望により、買物や散歩等の外出を日常的に個々に支援できている。		
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	日中は鍵を掛けずに開放している。玄関はホールの一隅にあり、入居者の外出に応じ、見守りや散歩に出るなど、臨機応変な対応をしている。		
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	定期的に防災非難訓練が計画され、夜間を想定した訓練も行われている。	○	地元との消防団の参加を得た避難訓練等の実施も検討されており、職員だけの誘導の限界を具体的に確認するとともに、災害時における地域住民の方々の協力体制について一層理解が得られるものと期待される。

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)
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	食事摂取量は個人毎に記録し、水分は必要時必要な方をチェックする体制をとっている。嗜好に合わせメニューを変えるなど栄養面を確保する支援もされている。		
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	居室の表札を手づくりしたり、暖簾の活用や居間にコタツを置くなど家庭的な雰囲気に配慮し、入居者も落ち着いて、馴染んでおられる。		
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	個人のタンスや椅子など、使いなれた家具を持参して頂くように説明し、布団やベットも希望で、選べるようにしている。各居室は、個性が感じられ居心地のよい空間となっている。		