

# 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	2375000409
法人名	有限会社中部介護事業所
事業所名	中部介護 アウト・オン・ア・リム
訪問調査日	平成 20 年 9 月 18 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 3 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

**○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9月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375000409
法人名	有限会社 中部介護事業所
事業所名	中部介護 アウト・オン・ア・リム
所在地	愛知県愛知郡東郷町和合字牛廻間 1-107 (電話) 0561-37-0036

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市市中村区松原町一丁目24番地COMBi本陣N203		
訪問調査日	平成20年 9月18日	評価確定日	平成20年10月3日

## 【情報提供票より】20年 9月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 2 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤	5 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 6.27人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	有( 250,000 円)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 250,000 円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり 1,500 円			

### (4) 利用者の概要(9月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	おりど病院 やまクリニック ふじはし歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、東郷町和合地区に立地し、周囲は農村の面影と開発の進む住宅街の活況とが共存している。ホーム名は、『部屋の鍵を貸します』で知られるハリウッド映画の名女優・シャーリー・マクレーン(お茶目なおばあちゃんの名声)が著した『アウト・オン・ア・リム』に因んでいる。管理者は、少人数の家族的介護への「熱き思い」をこの名に籠めて、職員と共にこれを実践している。職員の「笑顔」が利用者の「笑顔」となり、家族を含めた全体の「笑顔」となっている。「入居して変わってきた」と家族が言うこともあり、利用者の穏やかな仕草や笑顔を見れば、「なるほど」と納得できる。終末期ケアの実践もしており、利用者や家族は安心して人生の終末をホームで迎えることもできる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	①	<p>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)</p> <p>先の外部評価では、家族への報告に工夫が求められたので、ホーム新聞を毎月発行し、行事や日常生活の様子を知らせるようにした。避難訓練は消防署の指導を受け、災害時の行動も全職員で話し合ってきた。今後は、地域の協力が得られるよう町内会との連携や、玄関扉の施錠のあり方を内部で話し合っているが、帰宅願望の強い利用者への配慮をしながら、施錠開放にも取り組みを望みたい。</p>
	②	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>外部評価の実施にあたり、管理者より職員に自己評価の意義と詳細項目について事前に説明がなされ、改善やサービスの質向上についての話し合いが行われている。今回の自己評価票そのものは管理者が纏めたが、職員の意見が反映されたものとなっている。</p>
重点項目	③	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、2~3か月毎に開かれている。7月の会議では、ホームの現状や行事の内容、今後の予定について報告されている。参加者からは意見や要望が寄せられ、ホーム運営に意義ある話し合いの場となった。メンバーは、利用者代表を含め、家族代表、民生委員、役場の職員、地域包括センターの職員、ホームの関係者であるが、今後、町内会役員にも参加を働きかけ、地域との関わりを一層深めていくことを期待したい。</p>
重点項目	④	<p>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)</p> <p>家族交流会を実施し、また、家族の訪問の機会を捉えて意見の引き出し、苦情を聞いている。職員は家族の要望、不安を汲み取り、できるだけ記録して、全員で話し合い、状況を共有するようにしている。管理者が、意見、要望、苦情の窓口となって、話しやすい雰囲気づくりに努めている。また、重要な事柄は職員会議で検討し、改善を図るようにしている。</p>
重点項目	⑤	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームは、町内会に加入しており、職員や利用者は交替で、地域の行事や清掃活動に参加している。ホームの存在が地域社会に浸透してきたので、散歩時には、地域の人たちから挨拶や声かけが行われるようになってきた。利用者は、町内会の敬老会にも招待された。また、地域のボランティアの定期訪問で、唄や大正琴の演奏が披露され、利用者はこれらを楽しみにしている。</p>

## 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 (すでに取り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、「あなたの笑顔、わたしの笑顔、大切に」である。職員が元気でいい顔であれば、利用者もいい顔になれる。家族と関わりをもちながら、共に支援することを大切にしている。		
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	理念は、玄関と相談室に掲示され、職員全員が笑顔で支援するよう心がけている。そのために、管理者は職員とのコミュニケーションを大切にして、ストレスの緩和に努めている。		
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	ホームとして、町内会に加入している。地域との交流として、年1回の清掃活動や敬老会に利用者と職員が共に参加している。散歩時には、近所の人たちと挨拶を交わしている。		
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	管理者が自己評価票を作成したが、評価前には、職員に説明し、共に検討した。職員は、自己評価の意義を理解して、気づきや改善点を見つけ、日々の支援に活かしている。		
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	会議は、2~3か月に1回開催され、利用者、家族、町福祉部、地域包括支援センター、民生委員、管理者等が出席している。内容は、利用者の状況、行事報告、日々の暮らし、外部評価についてなど、質疑応答も行い、サービスの質の向上に活かしている。	○	運営推進会議に町内会長の参加を望みたい。会議での質疑応答などの記録を簡潔に残すことを期待する。

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)
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	地域包括支援センター主催の「認知症サポート養成講座」を今秋開催の予定である。当ホームを講習会場に提供し、管理者も講師をし、利用者が昼食をつくる食事会を企画している。		
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合わせた報告をしている	毎月、ホーム新聞を発行し、近況報告、行事予定、暮らしぶりなど、月1回家族へ送付している。健康状態については、必要に応じて報告している。金銭の預かりはないが、急な出費には立替え払いをしている。		
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	家族会があり、食事会や温泉旅行を実施している。面会時に、家族の相談ごと、意見などを聞いて、記録に残し、職員全員が共有し、改善に努めている。		
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	職員の異動は、できる限り少ないように取り組んでいる。また、新しい職員の引き継ぎは、2～3週間から1か月間かけて、利用者へのダメージが生じないように努めている。		
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	職員の多くが、介護福祉士、社会福祉士、ホームヘルパーなどの資格を有している。外部研修では、「認知症患者をかかえる家族会」の研修、地域の「認知症サポート研修会」では、バイタルチェックや薬の取り扱いなどについて学んでいる。		
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	東郷町の同業のグループホームの管理者と、月1回の交流会を開き、情報交換や話し合いを行い、事業の運営やケアの質の向上に役立っている。		

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	ホームでは、入居前に利用者と家族にホーム見学や体験入居などをしてもらいながら、ホームの雰囲気に馴染んでもらうようにしてから、安心して入居できるように配慮している。		
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	職員は、利用者をお客様としてではなく、家族の一員として接している。喜怒哀楽を共にし、利用者から教えられたり、励ましをもらったりして、支え合う関係ができている。		
<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	本人の希望や思いに添った支援ができるように、日々の生活や介護記録、申し送りノートなどから思いを読み取り、職員全員が共有している。言葉の意思伝達が困難な人には、表情や身振りで読み取ったり、家族等からも情報を得ている。		
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、家族の意向、要望を重視し、医師や職員の意見、介護記録、申し送りノート、ミーティングなどから、ケアマネージャーが介護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	介護計画の見直しは、3か月、6か月毎に行っている。急な見直しが必要な場合は、その都度計画の見直しを行っている。		

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 (すでに取り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	利用者が精神的に不安定な時、家族が通院できない時には、管理者が精神科医への受診支援を行っている。併設のデイサービスと交流したり、いきつけの美容院への送迎など、多機能な支援をしている。		
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	協力医による月2回の訪問診療を行っている。緊急の場合は、協力医療機関への24時間オンコール体制で臨んでいる。かかりつけ医への家族による通院の人もいるが、利用者の多くはホームでの訪問診療を受けている。		
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	ターミナルケアは、入居時に本人や家族に意向を聞いて、また、ホームの方針を説明した上で対応している。緊急の場合は、家族、医師と相談しながら、可能な限り、利用者にとって最善の方法を考えて、終末期の支援をしている。		
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	個人ファイルなどの情報書類は、事務所で管理し、取扱いには職員全員が注意を払っている。利用者への声かけは、プライドや気持ちを傷つけないように留意している。各居室は、ドアを開けても中が丸見えにならないよう暖簾で工夫している。		
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	利用者一人ひとりの体調、気分、生活のリズム等に合わせ、我が家で過ごすように、楽しいこと、好きなことをやらせている。歌、散歩、買い物、料理、体操、ぬり絵、絵合わせ、カルタなどの強制はしない。職員は、サポート役に徹して、必要な支援をしている。		

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)
<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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は、利用者の好みを取り入れ、職員が食事を作っている。利用者と一緒に、調理、味付けをし、また、配膳から片付けまでを行っている。食事中はBGMとして静かな曲が流れ、ゆっくりと食事を楽しむようになっている。		
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	入浴は、午前中に個浴で、週3回ほど行っている。原則、同性介助なので、利用者に喜ばれている。寝たきりの人にはリフトによる入浴介助をしている。入浴を拒む人には、声かけを工夫したり、翌日の入浴としている。		
<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	利用者は、食事の準備から片づけまで、また洗濯物の取り込みなどの役割を持っている。楽しみごとは、カラオケ、散歩、買い物、昼寝、美容院の利用など。希望する人には、公文式学習療法を職員が指導し、学習効果や職員との対話を楽しんでいる。利用者は誕生会、いろいろなレクリエーション、バス旅行なども楽しみにしている。		
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	2か月に1度、回転ずしへ外出に出かけたり、時々、喫茶店へ行っている。また、ホームの菜園で農産物(イチゴやエンドウ)の収穫をしたり、外出の機会を楽しんでいる。花見や日帰りの温泉旅行(年1回)に家族も参加し、利用者に変喜ばれている。		
<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	玄関、居間のドアは通常施錠されている。管理者および職員は、鍵かけの弊害を十分に理解しているが、現状、階段を使う利用者や帰宅願望の強い利用者の安全確保のため、やむを得ず施錠している。	○	前回の外部評価で改善課題となった「玄関扉の施錠」については、特定の利用者が頻繁に出入りを繰り返すことで、危険回避と心理的な対応をせざるを得ないとの理由で、扉を施錠しているが、職員、家族ともよく話し合っ、 “日中、施錠しない”ことの代わりに“何ができるのか”を再度検討することを期待する。
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	緊急連絡網は、事務所に掲示している。避難訓練は、1年に1回、今年は、3月に実施した。消火器、避難誘導灯、火災報知機を設置している。さらに、救急救命講習は、消防署にて順次、受講予定している。		

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)
(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	個別記録に食事量、水分量を記録している、職員は状況をチェックし、情報を共有している。夏場の水分補給には、注意を払い、食間時や就寝前にもお茶を飲んでもらっている。		
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	居室2部屋と浴室が1階にあり、7部屋の居室と居間兼食堂は2階にある。入浴や外出には、エレベーターを使って、利用者は階を移動する。2階の居間には食卓とソファがあり、利用者は、日中、居間で楽しみごとをしたり、くつろぎゆったりと過ごしている。壁には、最新のホーム新聞や千切り絵なども飾られて、アットホームな生活感が漂っている。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には、ベッドと収納家具が備えてあるが、利用者の使い慣れた収納ケース、衣類、ミニ座卓、掛け時計、絵や写真、手作りの作品など、思い思いに持ち込まれている。		