

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	4471200123
法人名	特定非営利活動法人 GSOおおいた
事業所名	地域福祉支援センター フェリス千歳
訪問調査日	平成19年9月21日
評価確定日	平成20年5月2日
評価機関名	福祉サービス評価センターおおいた

○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

作成日 平成19年 10月1日

【評価実施概要】

事業所番号	4471200123
法人名	特定非営利活動法人 CSOおおいた
事業所名	地域福祉支援センター フェリス千歳
所在地	豊後大野市千歳町前田1160番地 (電話)0974-37-3070
評価機関名	福祉サービス評価センターおおいた
所在地	大分市大津町2丁目1番41号
訪問調査日	平成19年 9月21日

【情報提供票より】(平成19年 8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年 12月10日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 12人, 非常勤 4人, 常勤換算	13人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	階建ての	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)	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)	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	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性 7 名	女性 11 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名
要介護3	7 名	要介護4	4 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.5 歳	最低 75 歳	最高 104 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大分県立三重病院 みえ記念病院 廣瀬医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

1. 自然に囲まれた心落ち着く環境の中に歩行訓練用の遊歩道があり、利用者の身体機能の向上に役立っている。
2. 看護職員の配置を多くし、利用者の健康管理、服薬管理を徹底している。

【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>今回が初めての外部評価である。</p>
	<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>自己評価において、職員の意見を盛り込んで提出したが、評価の意義と活用方法が不十分である。改善計画を作成し、その実施方法を全職員で定期的に振り返ることで、全職員への意識づけやサービスの質の向上に活かしていくことが期待される。</p>
重点項目②	<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>運営推進会議では事業所の取り組みなどを報告し、地域の理解を得る取り組みを行っている。また、最近では家族懇談会を同時に開催し、地域交流や防災、事業所の環境整備、その他、家族の要望や意見が出ていることから、今後も市や地域の関係者の参加を依頼し、サービスの質の向上に活かしていくことが期待される。</p>
重点項目③	<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>利用者の希望や家族の意見、苦情などを引き出す機会づくりを積極的に行い、運営に反映させていくことが期待される。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入しており、地区の区役や会議、行事などに進んで参加したり、誕生会などの行事について近所への呼びかけをしている。また、地元の米や野菜を購入するなど、地域とのつきあいを大切にしている。</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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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、理事長が作ったもので、事業所内に掲示してあるが、職員で話し合っって作りあげたものではない。	○	地域の中で、その人らしく生活することの大切さを、今一度全職員で話し合い、具体的イメージをもって理念を作り上げていくことが期待される。
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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、月1回のスタッフ会議などで理念の共有について話し合っているが、日々の実践の中に理念の内容を具体化した取り組みを行っていない。	○	理念が日々のケアに生かされるよう具体的な話し合いを持ち、理念の見直しと共有を図っていくことが期待される。
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	自治会に入っており、地区の区役や会議、行事などに進んで参加したり、誕生会などの行事について近所への呼びかけをしている。また、地元の米や野菜を購入するなど、地域とのつきあいを大切にしている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	自己評価の作成にあたり、全職員の意見が反映するところまで至っていない。	○	評価の意義を全職員で共有し、具体的な目標を掲げた改善計画を作成し、実施していくことが期待される。また、運営推進会議で評価内容を報告し、モニターしてもらったり、協力をいただけるよう話し合うことで、より質の向上が期待される。
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8	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	運営推進会議は2ヶ月に1回開催し、今年は家族懇談会を同時に行い、出された意見や助言を、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	市の担当者へ事業所の実態や取り組みなどの情報提供や関係作りを積極的に行っている。		
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	広報誌を定期的に送付し、日々の暮らしぶりなどを家族等へ報告している。例えば、家族が毎月利用料を持参する際、必ず管理者が面会し、情報提供を行っている。また、面会に来られない時や緊急時には電話連絡などを行っている。		
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	家族の訪問時に、施設長が必ず面会し意見を聞くようにしている。家族懇談会を運営推進会議と合同で開催するなど、積極的に意見や苦情を引き出す働きかけを行っている。		
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	職員配置をユニット間で一応決めているが、流動的で、両ユニットで馴染みの関係ができています。利用者も両ユニットを行ったり来たりしている。新規採用の職員は、利用者はもちろん、広報誌で家族にも紹介をしている。		
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立て、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	外部の研修は、施設長の人選により勤務として受講している。また、福祉生協や理学療法士等による個別研修も実施しているが、個別の研修計画および伝達、共有が不十分である。	○	個別の研修計画を立て、受講後は伝達を行い、全職員で共有し、職員の質の確保、向上を図ることが期待される。
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	宅老所、グループホーム大分県連絡会(井戸端会議)へ加入し、新採用職員を他のグループホームへ1ヶ月程度研修に出すなど、サービスの質の向上への取り組みをしている。		

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	入所希望者に対して基本的にはすべて受け入れる方針であるが、家族や本人と面会し、話し合いをしている。場合によっては、ホームで時間を過ごしてもらい様子を見るなど、徐々に馴染めるよう工夫している。		
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	利用者個々の生活を中心としてサービスを心がけているが、身体的ケアが優先され、利用者が介護される一方の立場になっている。	○	利用者個々の生活リズムに寄り添い本人の思いを知ることにより努め年長者である利用者により得意分野で力を発揮してもらい場面作りが望まれる。
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	入居時のアセスメントで生活歴等の書き込みが少なく、利用者の思いや気持ちの聞き取りが十分できていない。また、日常生活の中での気づき等の記載が少ない。	○	一人ひとりの生活歴を把握し、利用者の日常の言葉や表情などからその人の思いや願いをくみとり、それを記録して、全職員で共有することが求められる。
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	施設長とケアマネジャーを中心に話し合い、ケアプランを作成し、会議で全職員に伝えているが、生活歴などの情報が少なく、その人らしい個別性のある計画になっていない。	○	職員が意見を出し合えるケアプラン作成のための会議を開催し、それぞれの意見を反映したケアプラン作成が望まれる。また、ケアプラン作成時には家族と本人の確認のサインを取ることが求められる。
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	介護計画は6ヶ月毎の見直しと、変化のある時は随時に行っているが、本人の思いや家族の意向が見えず、現状に即した個別性のある計画になっていない。	○	定期的にモニタリングを行い、本人の思いや家族の意向を聴き、その人らしい個別性のある介護計画の作成が求められる。

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	本人、家族の状況に応じて、通院時の付き添いなど、柔軟な対応を行っている。		
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					
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し、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	事業所の協力医療機関のほか、かかりつけ医での受診も行っており、基本的には家族同伴の受診となっている。また、状況に応じて通院介助を行い、適切な医療が受けられるよう支援している。		
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	ターミナルケアを行う方針で、理事長と施設長が話し合いの段階であり、看取り指針の作成や看護職を採用するなど、現在その方向に向けての準備をしている。しかし、職員全員で方針を共有するまでには至っていない。	○	ターミナルケアの実施に向けて準備中であるので、終末期に対する対応方針を定め、職員全員で共有することが望まれる。
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	個人情報の取り扱いに関しては、マニュアルにおいて周知徹底している。職員の言葉かけも、プライバシーを尊重しながら行っている。		
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	一人ひとりのペースを大切にしながら支援しているが、職員側の決まりや業務の流れを優先する場合がある。	○	生活歴や思いなどを、日々の暮らしの中で把握をし、個性のある支援を行うことが求められる。

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)
(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	調理師が調理を行い、利用者は準備や片付けを手伝っている。また、食事は、利用者だけで静かに行い、職員は立って見守りや介助を行っている。	○	職員も同じテーブルを囲んで、利用者が食事を楽しむ環境づくりの工夫が求められる。
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	基本的に入浴日は、夏に週3回、冬に週2回と決めているが、状態に応じて清拭したり、拒む利用者には、その人の好みに応じてタイミングを見て支援を行っている。時には家族と一緒に入浴したり、失禁時の配慮なども柔軟に支援している。		
(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	1人ひとりの生活歴や思いなどの聴き取りが少ないため、利用者ごとの役割、楽しみごとの把握が不十分であり、職員主導のしてあげる介護になっている。	○	利用者の豊かな生活を支えるために、一人ひとりの役割、楽しみごとなどを作り出す職員の働きかけが期待される。
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	事業所の遊歩道で歩く人はいるが、一人ひとりのその日の希望による近隣への散歩や買い物などの支援は少ない。	○	一人ひとりの気分や希望に応じて、本人に合わせた移動の配慮をしながら、戸外で気持ちよく生き生きと過ごせるような支援が望まれる。
(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	玄関の施錠はしていないが、廊下のつきあたりにある勝手口のドアは日常的に施錠している。	○	外に出たら危険だからと、日常的に施錠をするのではなく、鍵をかけることの弊害について話し合いを行い、職員間で認識の共有を図ることが求められる。
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	防火訓練は年2回実施しており、誘導手順や経路など避難時の対策はできている。市の担当者より火災時の助言をもらい、地区消防団や市へ連携の打ち合わせを始めている。	○	災害時の非常用食料や備品の準備などとともに、全職員での緊急時対応の訓練も反復して行うことが求められる。

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)
(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	1日のカロリーは1400kcalに設定し、調理士が調理している。また、食事・水分はチェック表により把握している。	○	栄養のバランスや摂取カロリーについて、栄養士など専門家の意見を聞くことが望まれる。
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	季節の花を飾ったり、清潔でくつろげるよう工夫しているが、馴染みのものや、懐かしいもの、見慣れたものがないため、生活感がない。	○	共用空間や廊下などに、馴染みのものや見慣れたもの、また、活動意欲を触発するものなどを置くことで、生活感や季節感を感じ、居心地良く過ごせる工夫をすることが期待される。
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	利用者にとって使い慣れたものや懐かしいものが見られず、自宅との環境のギャップがある。	○	生活歴や日常の聞き取りから、その人らしい部屋づくりをし、自宅との環境のギャップを感じさせない工夫が求められる。