

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
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2170102376
法人名	社会福祉法人 千代田会
事業所名	ウェルビュー明郷
訪問調査日	平成 20 年 6 月 25 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 13 日
評価機関名	旅人とたいようの会

○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

作成日 平成 20年 6月 30日

【評価実施概要】

事業所番号	2170102376
法人名	社会福祉法人 千代田会
事業所名	ウェルビュー 明郷
所在地	岐阜県岐阜市真砂町一丁目20番地の2 (電 話) 058 - 255 - 3313

評価機関名	NPO法人 旅人となつた会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成 20年 6月 25日	評価確定日	平成20年7月13日

【情報提供票より】(20年 4月 1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 3 人, 非常勤 9 人, 常勤換算	9.2

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	5 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	5,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (500,000 円)	有りの場合 償却の有無	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	1,000 円	

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 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 82.2 歳	最低 69 歳	最高 92 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	朝日大学歯学部付属村上記念病院、竹内クリニック、上杉歯科
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

金華山と長良川を身近に感じることができる、ケアハウス併設のホームである。その地理的特性を活かし、夏の長良川花火大会の折にはホーム利用者の家族や地域住民を招いて鑑賞会を催したり、毎月の映画上映会や秋のフリーマーケットでの交流など、“地域に溶け込む働きかけ”を実践している。開設6年を経過し、自治会の集会で介護相談会を行ったり、災害時の協力が要請できるなど、地域との親密な関係を築き上げている。ホームの介護の特徴は、食事、入浴、外出など利用者一人ひとりの希望やペースに沿って支援する“個別対応”である。特に月に一度は、個別の外出日を設け、利用者が希望する所に出かけている。

【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)
	前回の評価で提案された課題は10項目であったが、その内の9項目については、改善計画が立てられ、改善が実施されていた。トイレの便座が少し高い、という項目については、改修が検討されたが、変更する便器の設置スペースの確保が困難、工事の規模が大きくなる、という2点から改修が保留されている。
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)
	運営者、管理者は評価の意義を職員に伝え、理念と基本方針に沿った自己評価を5月に職員に対し実施し、対話を行っている。また、外部評価で指摘された事項については、計画を立案し、改善に取り組んでいる。
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)
重点項目	昨年度より年5回開催することで運用を開始した。この1年、ホームからは、介護の内容を知ってもらうため各種の取り組みについての紹介、包括支援センターからは、地域の介護支援状況の報告、自治会からは、住民が施設をどのように見ているかという情報の報告等が主に行われているが、警察、消防とのつながりは持たれていない。
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)
重点項目	花火鑑賞会および忘年会の機会を利用して家族会を開き、家族の意見を聞いたり、運営推進会議後に参加家族から要望を聞いている。日頃より家族の訪問も多く、その都度、意見や苦情を言いやすい雰囲気作りに努めている。この結果、1月に3~5件程度、意見・苦情が出ており、それらを会議で取り上げ、運営に反映させている。
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	自治会、老人会に加入し、神社の掃除や水かえ、ガード下の掃除も担当している。時には「介護なんでも相談室」を開き、地域住民の相談を受けている。ホームでは、毎月の映画上映会、夏の花火鑑賞会、秋のフリーマーケット、カラオケ大会などを回覧板で知らせ、住民の参加を得て交流を深めている。

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	昨年12月に法人全体として理念が見直され、「私達は、高齢福祉の向上に努め、地域社会からの高い信頼の上に、ご利用者から愛される施設づくりを目指します」という地域密着型介護の方向性を考慮した共通理念が設定された。		
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	職員は散歩時に会った住民やホームの前を通りがかった人達への挨拶や声かけにつとめ、地域への溶け込みを図っている。更に、家族へ利用者の暮らしぶりを伝え、また、利用者の意志の引き出しに注力しながら、安心した暮らしの実現に努力している。		
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	自治会、老人会に加入し、神社の掃除や水かえ、ガード下の掃除も担当している。時には「介護なんでも相談室」を開き、地域住民の相談を受けている。ホームでは、毎月の映画上映会、夏の花火鑑賞会、秋のフリーマーケット、カラオケ大会などを回覧板で知らせ、住民の参加を得て交流を深めている。		
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	運営者、管理者は評価の意義を職員に伝え、理念と基本方針に沿った自己評価を5月に職員に対し実施し、対話を行っている。また、外部評価で指摘された事項については、計画を立案し、改善に取り組んでいる。		
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	昨年度より年5回開催することで会議を開始した。この1年、ホームからは、介護の内容を知ってもらうため各種の取り組みについての紹介、包括支援センターからは、地域の介護支援状況の報告、自治会からは、住民が施設をどのように見ているかという情報の報告等が主に行われているが、救急、災害時の警察、消防とのつながりは持たれていない。	○	今後は、市との連携により、消防、警察、自治会等の協力を得て、地域を巻き込んだ災害、救急体制、行事のあり方を検討されるよう期待したい。

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	ホームからは月に一度程度、市の介護保険室を訪ね、担当者にホームの現状を話しアドバイスを求めたり、推進会議に関連した事項を問い合わせるなど、関係づくりに努めている。		
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	毎月ホーム便りを送付している。また、個別に利用者一人ひとりの暮らし振りや様子など、写真を添えて報告している。同時に、金銭出納報告書も同封し、家族の来訪時にはその控えにサインをもらっている。		
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	花火鑑賞会および忘年会の機会を利用して家族会を開き、家族の意見を聞いたり、運営推進会議後に参加家族から要望を聞いている。日頃より家族の訪問も多く、その都度、意見や苦情を言いやすい雰囲気作りに努めている。この結果、1月に3～5件程度、意見・苦情が出ており、それらを会議で取り上げ、運営に反映させている。		
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	職員及び担当者の異動は極力抑えている。やむを得ず代わる場合は、異動を早急に利用者とその家族に伝える、他の職員がフォローする、異動者は利用者の過去の記録を見るなどして利用者を知る努力をする、を実践して対応するようにしている。		
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	法人からは、職員個々の教育計画が示されている。外部研修について、希望者にはできる限りその機会が与えられ、受講後は会議で発表し報告書を回覧している。ホーム内での新任研修では現任職員が一對一で対応し、働きながら学ぶ機会を作っている。また現任職員を対象に、振り返り研修も行っている。		
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	年一回、市のグループホーム協議会でブロックごとの意見交換会があり、交流を図るとともに、グループワークなどを通してサービスの質を向上させようという取り組みに参加している。グループホームの相互見学については、話題には上っているが実現には至っていない。	○	更に、機会を見つけて互いのホームを見学したり、意見の交換を重ねて、介護の質の向上に取り組まれることを期待したい。

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)
.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、場の雰囲気に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	本人および家族と面談し、利用が近くなったら、ホームから利用者宅を訪問したり、逆に、ホームに通ってもらいながら徐々に馴染めるような段階的な支援を行っている。更に、入所当初はなるべく多くのスタッフが関わるようにして、早く馴染める体制をいっている。		
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	利用者一人ひとりがそれぞれの生活歴を持っていることを踏まえ、一緒に過ごし分り合える時間を大切に考えている。家事に関して、特に、台所仕事では職員が利用者から教えてもらうことも多く、また個別の外出時には、利用者の話に耳を傾け、共感したり感動したりして利用者を支えている。		
.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	職員は利用者の表情やしぐさの観察に取り組み、また、問いかけは選択肢の多い形にするなどして、利用者の意向の把握に努めている。特に、月に一度は必ず行われる個人外出の際には、利用者が自分の気持ちや思いを表すことが多いので、その把握に努めている。		
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	利用者を担当する職員はパート職員の意見を取り入れ、介護計画の提案をケアマネジャーにしている。ケアマネジャーは家族の意見を聞き、医療関係者の意見も参考にして介護計画を作成している。作成した介護計画は家族に送付し、同意を得ている。		
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	介護計画は定期的に上欄に記述した方法で見直しを行っている。また、月に一度開催される介護会議では、利用者の担当職員から、利用者の状態の変化に応じた重点取り組み事項の提案や介護計画の変更の提案も随時なされている。しかし、見直しにより、介護計画がどのように変化したのかが、記録からはわかりにくい。	○	見直しにより提供されるサービスがどのように変わったか、一目でわかるような記録の工夫を検討されることが望まれる。

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	介護保険サービスの他に自主サービスとして、医療機関に家族が同行できない場合の代行や、行きつけの理美容院への送迎、個人的な買い物の付き添いなど、利用者や家族の要望に応じた支援を行っている。		
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、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	本人と家族の希望に沿い、利用者全員に対して、ホームの協力医を含めたかかりつけ医への受診支援を行っている。受診の際には家族が付き添う場合が多いが、状況に応じてホーム職員が同行する場合もある。またホームに往診してもらっている利用者もいる。ホーム協力医およびかかりつけ医とは受診結果を含め情報交換を密に行い、関係を築いている。		
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	ホームでは将来ターミナルケアの必要性を認識している。しかし、現状ではターミナルケアに必要とされる設備の充足、職員の教育、家族のターミナルケアに対する認識、が満たされる状況に至っていないと判断しており、現在は、契約時に、ホームとしての対応の限界を家族に説明している。		
. 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	会議や勉強会の折りに、研修を受けた併設のケアハウスの職員の指導のもと、利用者に対して誇りやプライバシーを損ねるような声かけや接し方をしていないか、また、介護記録などの個人情報の保管など確認し合い、実践に活かしている。		
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	職員は利用者中心の生活になるよう心がけている。一人ひとりの一日のスケジュールは、利用者の希望やペースに沿って作成され、それに沿って介護が進められている。その上で、その日の利用者の体調の変化や希望に応じて、食事時間をずらしたり、急な外出希望にもできる限り対応している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者は、献立決め、買い物、調理をできる部分で職員とともにやっている。食事の時には静かな音楽が流れ、常に一人ひとりのペースを大切に、昔話や食材、あるいは地域の話などしながら楽しい時間を過ごしている。		
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	入浴担当の職員を一人配置し、夕方から夜にかけての入浴(16:00～20:00)希望に応えている。週三回の入浴を基本としているが、希望があれば毎日の入浴も可能である。入浴を拒む利用者に対しては声かけや対応を工夫し、職員が情報を共有して支援をしている。		
(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	洗濯干し・たたみ、野菜作り、掃除、調理、食材の買出しなど、日常の暮らしの中で一人ひとりに合った役割を見つけ、支援している。梅干漬け、らっきょう漬けではそれぞれ役割があり、毎年の楽しみごとになっている。しかし、昔、利用者が趣味としていたことが、ホームでは継続されていない。	○	利用者1人ひとりについて、過去に趣味としていたことも考慮して、楽しみとなること、気晴らしとなることを検討され、それらに取り組みでもらえるような働きかけを工夫されたい。
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	日常的に散歩に出かけたり、個別に買い物に出たり、行きつけの理美容院に出かける人もいる。急な外出希望にも、出来る限り対応している。一ヶ月に一度、個別の外出日を設け、職員と一対一で希望するところに出かけている。また、バスを借りて全員で遠出する機会もある。		
(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	すべての職員が利用者の立場に立ち、日中鍵をかけないですむ工夫に取り組んでいる。玄関にセンサーを設置するとともに、職員は利用者の生活歴を把握し、常に利用者の動きに注意を払っている。併設のケアハウスの職員にも監視を依頼している。		
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	防災マニュアルを作成し、災害用の備蓄品をホーム独自と法人施設で十分整備し、非常持ち出し袋を用意している。施設内での避難訓練も年3回、消防署の指導により実施している。地域の防災訓練には利用者、職員ともに参加しており、自治会には災害時の協力を要請している。		

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)
(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	利用者一人ひとりについて、毎食の摂取量と一日の水分摂取量を記録し、おおまかに把握している。医師の指示のある利用者は排尿量(オムツの重量変化によるものも含む)も記録し、報告している。また食事量や栄養バランスについては、定期的に法人内管理栄養士に、月2回程度、チェック・指導を受けている。		
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	玄関及び室内には緑や季節の花が飾られ、食堂や居間の大窓からは庭の緑が見渡せるなど、心安まる空間となっている。また、要所要所に応接セットや椅子が置かれ、一人になったり、あるいは、数人でくつろぐことができるように配慮されている。		
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のを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	タンス、ベッド、鏡台、テレビ、冷蔵庫、仏壇など慣れ親しんだ物が持ち込まれ、それぞれの好みで配置されている。自宅での生活が継続されることにより、利用者にとって安心して過ごせる居室になっている。また、利用者が描いた水墨画などが飾られ、その人らしさを感じることができる。電話の引かれている部屋もあり、家族との会話も可能となっている。		