

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	1271300251
法人名	有限会社 高梨ウェルビーイング
事業所名	あったかさん
訪問調査日	平成 20 年 7 月 30 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 23 日
評価機関名	株式会社アミュレット

○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8月1日～平成20年8月23日

【評価実施概要】

事業所番号	1271300251		
法人名	有限会社 高梨ウェルビーイング		
事業所名	あったかさん		
所在地 (電話番号)	千葉県野田市上花輪588 (電話) 04-7126-8686		
評価機関名	株式会社アミュレット		
所在地	東京都中央区銀座5-6-12みゆきビルbizcube7階		
訪問調査日	平成20年7月30日	評価確定日	平成20年8月23日

【情報提供票より】(20年7月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 12 月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	15 人	常勤	5 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 9 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋 造り	
	1 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)	100,000 円	その他の経費(月額)	55,000 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	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(7月20日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	うちだ内科クリニック キッコーマン総合病院 江戸川病院 渡辺デンタルクリニック 門倉医院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームでは、「一人ひとりの気持ちによりそう介護」をケアの柱とし、利用者一人ひとりの思いや意向を把握するために、時間をかけて傾聴し利用者要望の収集に努めている。ホームでの生活は、スケジュール管理されることなく、食事メニューや外出先などもその日に決め、外出予定でない日においても、利用者から外出の要望が出た際には柔軟に対応できる強みがある。ホーム内でも胡弓の演奏会やどじょうすくい会、全員参加のみそ作りなど多くのイベントが実施されている。利用者の表情には笑顔が多く、職員ともなじみの関係が構築されている。「あったかさ」の名前の如く、日々利用者の気持ちによりそい、あたたかいケアが展開されている。

【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)
	昨年度の外部評価で指摘された事項については、改善に向け前向きに取り組み、一つずつ確実に成果を上げている。
重点項目 ②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今年度の自己評価では、サービスの質の向上につながるよう、職員の意見を取り入れながら実施し、ホームの強み・弱みの分析を全職員間で実施した。
重点項目 ③	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)
	運営推進会議の実施については、市の担当者、民生委員、町内会役員、家族等を構成メンバーとし定期的実施されている。会議では、規約の決定や消防についてなど、様々な内容が話し合わせ、会議の意見を参考にサービスの質の向上に取り組まれている。
重点項目 ④	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)
	ご家族の方が意見や不満、苦情を表せる機会については、常に管理者、職員と本音で話しをできる体制を築きコミュニケーションをとっている。また、外部に対しても重要事項説明書の中に相談窓口を明記し、意見が出た際には迅速に対応できるよう取り組まれている。
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)
	当ホームは、開設当初から、地域とのつながりが非常に強く、自治会への加入はもちろんのこと社会福祉協議会や老人会の方と日頃から連携し地区の行事へ参加をしている。地域との良好な関係を継続する事で、利用者の生活の幅も広がっている。

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)
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	ホームの理念としては、「なじみの環境(家族・近隣・かかりつけ医・いつもの商店など)との関係をいつまでも保持できるよう、スタッフと近隣の方達との協力で利用者を支えていく」という創設時からの理念を忘れず、日々取り組まれている。		
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	ホームの理念を共有するために、運営規程を用い全職員間で共有できるよう取り組まれた。こうした取り組みから、職員間において理念が共有されており、理念の実践に向け前向きに取り組む姿勢がうかがえ、昨年度と比較して成果を上げている。		
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	当ホームは、開設当初から、地域とのつながりが非常に強く、自治会への加入はもちろんのこと社会福祉協議会や老人会の方と日頃から連携し地区の行事へ参加をしている。地域との良好な関係を継続する事で、利用者の生活の幅も広がっている。		
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	昨年度の外部評価で指摘された事項については、改善に向け前向きに取り組み、一つずつ確実に成果を上げている。今年度の外部評価受審にあたっては、職員の意見を取り入れながら自己評価を実施し、ホームの強み・弱みの分析を全職員間で取り組まれた。		
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	運営推進会議の実施については、市の担当者、民生委員、町内会役員、家族等を構成メンバーとし定期的に実施されている。会議では、規約の決定や消防についてなど、様々な内容が話し合われ、会議の意見を参考にサービスの質の向上に取り組まれている。		

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	市との連携については、運営推進会議以外にも、定期的に市役所に出向き担当者の方との情報交換を通じ連携を深め、サービスの質の向上に向け取り組まれている。		
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	ホームの状況を家族の方にお知らせする際には、毎月「あったかさ通信」、「バイタル表」を送付しホームの状況や健康状態をお伝えしている。また、郵送以外にも、面会時や電話にて適宜状況をお伝えしている。		
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	ご家族の方が意見や不満、苦情を表せる機会については、常に管理者、職員と本音で話しをできる体制を築きコミュニケーションをとっている。また、外部に対しても重要事項説明書の中に相談窓口を明記し、意見が出た際には迅速に対応できるよう取り組まれている。	○	今後においては、ホーム側から定期的に家族アンケートを実施するなど、ホーム側からの発信により、ご家族の要望等を汲み取りような仕組みが構築されることに期待したい。
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	職員の離職を最小限に抑えるために、福利厚生強化や管理者が職員の話に傾聴するなど働きやすい職場環境づくりに努めている。今年度も職員の入れ替えはなく、利用者ともなじみの関係が構築されている。		
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	職員が外部の研修に参加できるように、県主催の研修や各種研修会のお知らせをスタッフルームに掲示し、参加を促している。今年度は職員の参加率も高まったと同時に内部研修も充実され、内外の研修を通じ職員の質の向上につながっている。		
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	同業者との交流については、市内同業者会議、地域ブロック会議等を実施し交流を深めている。また地域ブロック内のグループホーム間において職員交換会を実施するなど、昨年同様、同業者間との相互訪問を通じ地域同業者との交流を深めている。		

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)
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	サービス開始時の対応については、まず家庭訪問にてアセスメントを実施し状況の把握に努めている。その後本人の状況に応じて「通い」や「体験入居」を実施し、本人が納得したうえで入居するという手順が確立している。開設当初からの流れを継続し、ご家族とも連携しながら取り組まれている。		
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	ホームの介護方針である「敬う心と敬う言葉」を常に意識して取り組まれている。職員の入れ替えも生じなかったことから、利用者とのなじみの関係も深まっており、共に支え合いながら日々生活されている。		
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	利用者一人ひとりの思いや意向を把握するために、時間をかけて、傾聴し意見や要望を収集できるよう全職員が一丸となり取り組まれている。また、本人以外にもご家族、同居されていたご家族以外にも情報を聞き取り、幅広く意向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	ケアプラン作成にあたっては、本人、ご家族の希望のほか、ケアカンファレンスを開催し、職員の意見を取り入れ、短期、長期の目標が設定されている。		
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	ケアプランの見直しについては3カ月に一度見直しされている。また、ホームで使用している「生活援助計画」内に気付いた点を日々職員が記入しており、そうした意見も参考の上見直しされている。		

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	ホームの多機能性を活かした支援については、現在検討中であり、市や保健師と協働し、多機能性を活かした支援の充実に向け取り組まれている。	○	ホームとしては、多機能性を活かした支援の充実に向け、前向きに検討していることから、今後取り組みが充実していく事に期待したい。
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	入居後においても、これまでのかかりつけ医へ受診する事は可能である。また、かかりつけ医がない方についても、毎月2回、提携先のクリニックによる往診を実施しており、適切な医療を受けられるよう支援されている。	○	現在、ホームでは医療連携体制の整備、見直しを図っており、医療との連携が今後より充実されることが期待される。
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	重度化や終末期に向けた方針については、入居前にご家族に説明している。基本的には家族の要望に最優先で取り組む姿勢であり、医療機関との連携も図りながら取り組む姿勢が伺えた。		
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	職員の介護方針である「敬う心と敬う言葉」を柱として、職員一人ひとりが利用者の誇りを傷つけることなく、不適切な対応にならないよう取り組まれている。個人情報の取り扱いについてもご家族、職員と誓約書を交わし、プライバシーの確保の徹底に努めている。		
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	ホームでの生活は、スケジュール管理されることなく、食事メニューや外出先などもその日に決め、利用者の意見を取り入れながら、利用者一人ひとりのペースを大切に支援が展開されている。		

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	食事メニューは職員と利用者が一緒に考え、栄養バランスを考慮しながら利用者の食べたいものをメニューに取り込んでいる。また、庭での食事や外食会の実施、ミニ菜園を活用しての野菜栽培、近所からの差し入れなど、様々な取り組みを通じ、楽しみにつなげている。		
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	入浴については、毎日入浴が可能であり、午後14時過ぎから就寝前まで利用者が入りたい時間に入浴ができる。拒否が見られる方については、無理強いせず、本人のタイミングに合わせて入浴できるよう支援している。		
(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	張り合いや喜びのある日々が過ごせるように、近所へのショッピングや散歩など利用者の要望に応じ取り組まれている。全利用者が女性ということもあり、家事や手芸、編み物など一人ひとりの特性に応じ、その人らしさが維持できるよう努めている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	近所の神社への散歩を日課としているほか、近所への買い物や車での外出など、戸外活動も充実している。ホームでは外出予定でない日においても、利用者から外出の要望が出た際には柔軟に対応できる強みがある。		
(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	日中においては玄関の鍵をかけずに自由な暮らしを支援している。徘徊が発生した場合においても、常に後ろから職員が見守りについて行くなどの対応を図り、鍵をかけないケアに日々取り組まれている。		
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	非常災害時に備え、ホームでは毎月自主避難訓練を実施している。その他、年間2回消防署と連携を取り定期訓練を実施するなど、昨年同様、災害対策に対し全職員が高い意識を持たれている。	○	近隣の方も消防訓練に参加できるよう、開催日に工夫を図り、若い世代の方々も参加できるよう取り組まれることに期待したい。

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)
(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	食事摂取量の確認については全利用者を対象にしており、所定の記録に残している。栄養バランスの調整についてもカロリーを抑え、栄養価の高いものを取り入れるほか、水分摂取の促しや繊維質の物を多く取り入れ便秘対策に取り組むなど、様々な工夫を図り日々取り組まれている。		
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	共用のスペースは、採光や風通しが良いスペースとなっており、利用者の方が居心地よく過ごせる空間となっている。また、ウッドデッキやミニ菜園スペースを設けるほか、浴室やトイレなども清潔さが保たれている。洗面所も異食等がないよう整理整頓されており、安全面にも配慮されている。		
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	居室内へは、これまで使い慣れたものや愛用品の持ち込みも可能とし、配置についても本人やご家族と相談の上決定されている。また、一部屋ずつ壁紙を変えるなど、利用者にとって居心地の良い場所となるよう取り組まれている。		