

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	2170103986
法人名	有限会社 アルファメディカル
事業所名	ハートヴィレッジ 老松
訪問調査日	平成 20 年 3 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 22 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. 調査報告概要表

作成日 平成 20年4 月17 日

【評価実施概要】

事業所番号	2170103986		
法人名	有限会社 アルファメディカル		
事業所名	ハートヴィレッジ老松		
所在地	岐阜市老松町10 (電 話) 058-267-5333		
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110		
訪問調査日	平成20年3月27日	評価確定日	平成20年5月22日

【情報提供票より】(20年 2月 15 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 18 年 2 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 8 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	5.97 人

(2)建物概要

建物構造	(鉄骨) 造り		
	3 階建ての 2 階 ~ 3 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)	300円/日
敷 金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) (無)	有りの場合 償却の有無	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 1,500 円		

(4)利用者の概要(2 月 15 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低 67 歳	最高 92 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	松岡整形外科・内科・リハビリテーション
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市内の中心部にあり、近隣からの利用者が多く家族が立ち寄りやすい。住み慣れた地域の中での暮らしが継続される。駅やデパートへも近く買い物は便利である。公園が近く自然とのふれあい、保育園、学校との交流やイベントにも参加し地域と密着して暮らせる。建物は3階鉄骨造りで2・3階部分がグループホームになっていて、1階が関連機関のデイサービスである。家庭的な雰囲気です「寄り添う」実践がされ、利用者の笑顔と自由に生き生きとした行動があり、居心地よい生活空間作りが現われている。母体が医療機関で、医療と介護が両輪の如く機能し、利用者が安心して生活できる事業所である。また防災の意識が高く火災報知システム、防火シャッターを導入し、避難訓練、避難経路の確認を行い、利用者の安心と安全に配慮している。

【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)
	職員が個別の目標を日常的に確認できるように、介護計画のコピーをして介護記録簿に添付し、気づきノートや申し送りノートに家族からの連絡や家族への知らせの内容の記載がある。職員全員が記録を取る事に努力して、評価や見直しをしながら介護計画を立て、サービスの質の向上に繋がっている。モニターの使用についても徐々に使用時間を減らしているが、夜間の廊下だけ現在使用している。
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)
	自己評価に関しては、気づきノートを基に管理者と職員で、話し合いながら作成している。すべての職員の意見の反映があるので、職員の一人ひとりが、ケアのありかたについて充分理解していると思う。取り組み状況や改善事項に関しては、ホーム会議記録に工夫し、努力している跡がある。
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)
	定期的に運営推進会議が開催され、事業所の理念や利用者の状況を報告し、参加者の意見を取り入れホームで検討し「良いホーム」へと、「外からの風」を大切にしている。保育園、小学校の行事へ参加、事業所が行う行事に地域の人の参加を呼びかけて、交流の輪を広げている。行政と連携のもと地域ネットワーク構築へと繋げるよう期待する。
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)
	日頃から苦情や意見は言い易い雰囲気である。アンケートの実施、家族の訪問時の話、事故報告等を気楽に市や関係者に相談し、解決に向け努力して過程を記録し、事例を共有しながら支援方法に活かしている。職員は2ユニットに、どのような場面が生じても対応できるように情報の共有を図る体制をとっている。
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)
	ホームは隣接するデイサービスと連携し、効率よく協力して行事を行う意向であり、住民交流の多い街なので地域社会とのつながりを大切にしている。社会資源としての事業所と地域の連携が、深まる事を期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
1. 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	「利用者第一主義」を理念として掲げ、地域や家庭との結びつきを重視してパンフレットや重要事項説明書にその旨を記載している。利用者が望む事や好きな事を一緒に共有し個別のケアをめざしている。		
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	玄関フロアに掲示し、ホーム会議やミーティングを通じて、職員間の共有を図り、利用者の思いを自分の立場に置き換えて(いやなことはしない)に心がけ、細かい配慮をしながら、個別のケアの実践に取り組んでいる。		
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	地域の交流活動はふれあいの会、自治会(事業の主軸となっている法人が加入している)を通じて積極的に参加し運動会や夏祭り、新年会等の行事も出て地域の一員として、一緒に触れ合いながら交流している。		
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	自己評価は職員が協同で作成し、利用者のアンケートや気づきノート、外部評価を職員が周知していて、改善に取り組んできている。管理者は外部評価の結果をサービスの質の向上に活かす機会ととらえて、前回の外部評価を玄関に掲示している。		
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	運営推進会議を3ヶ月に1回定期的に開催し、利用者の生活や状況を説明し、ホームへの要望や意見も聞き、評価についての報告や取り組み状況の話し合いを行い、ホームへの理解浸透につとめている。		

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)
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	市町村の担当者と、お互いに意見を言い合う機会を持ち協議しながら解決している。困難な事例やリスクも気軽に相談できる協力体制がある。		
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	訪問時に現状の説明をしたり、毎月金銭管理のコピーを送り知らせている。心身の状況について、何か変化が起きたり問題があるときはその都度電話連絡している。介護計画の見直し時には、家族の同席のうえサービス担当者会議を開いている。家族の訪問の頻度は高い。		
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	家族が何でも言いやすいように気軽に話しかけている。家族会はないが、(何時でもあなたの話を聞きます)という受け入れ状態が会話から見えた。重要事項説明書に苦情、意見の窓口が記載され、利用開始時にも口頭で説明するとともに、玄関に苦情箱を設けている。		
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	2ユニットの職員を何時でも対応できるように情報の共有を図っている。顔なじみの職員でのケアを心がける。引継ぎの時間を充分にとり、スムーズに移行できるように図っている。		
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	職員個々の段階に応じて、研修会などへ参加し報告されている。研修で得た知識、情報はミーティングで話し合い職員間での共有を図り、気づきノートや日々の支援で気づいた事は管理者から個々の職員に指導、助言がある。		
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	地域の同業者と交流し、グループホーム協議会にも加入し、勉強会や相互研修会で事例検討する機会をもち、サービスの質の向上をめざしている。居宅介護支援事業所の担当者を通じて他の事業所の見学を依頼している。		

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)
.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	家族の訪問を多くお願いし、面接、ADLを職員で話し合い方法を決めている。始めは寄り添うようにし、声かけを多くし生活のリズムを見て行き、利用者同士の会話が始まるとき、職員が仲間に入り、話を盛り上げて馴染みの雰囲気が生まれるようにしている。		
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	利用者の生活暦や趣味を知り、お茶・お花・書が得意な方から学ぶ事は勿論、食事の準備や片付けを共にしたり、(できないだろう)と先入観はもたず、一緒に過ごすことで利用者の気持ちが理解でき、支えあえる関係が生まれている。		
.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	家族からの伝達を受け止めた記録(申し送りや気付きノート)から、本人はどうかという視点で意向の把握に努めている。利用者の表情やしぐさや体の硬直状況からも把握している。昔の得意話が聞けるようになりそこから嬉しい事や困難な事を見つけて、多面的な支援ができるようになりつつある。		
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	利用者や家族や必要な関係者(成年後継人)の気づきや、意見を介護計画に組み込んでいる。ケアプランのコピーを気づきノートと介護記録の入ったホルダーに綴り込みし、職員が共有しながら記載する事で、利用者の状況変化を見逃さず、課題とケアのありかたについて、よく検討し、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	介護計画を立てて、3ヶ月に1回のモニタリングを行い気づきノートでの自己評価を活かした見直しで利用者の状態や状況の変化、又家族や利用者、関係者等と話し合い現状に即した計画を立てている。		

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					
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	家族の状況に応じ協力を得ながら、買物、外出、通院など柔軟に行っている。母体が病院で連携していて、リハビリを受けたり、機能保持の支援ができる。自宅への帰宅や外泊の支援を行っている。美容院等はホームへ訪問してもらう。	○	今後1階デイサービスの空き日を利用しての地域貢献事業を検討され実施を期待する。
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	利用者のかかりつけの病院にそのままかかっていて、多くの利用者が母体の病院がかかりつけである。日常の健康管理、リハビリの支援は充分である。状況の変化に素早く対応ができ、利用者や家族の安心の要因になっている。		
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	見取の支援は行っていない。利用者の状況変化の都度、家族に連絡し、ケースワーカーを交えて話し合い、重度化に伴う意思確認書を作成している。ホームで生活できる限度まで支援を行い、対応が困難の判断があった場合、家族に転院のお願いをし、先が見つかるまで、事業所としてのできる限りの支援をしている。		
. 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	職員は個人情報保護法の事を研修などで勉強し、よく理解している。個人のプライドやプライバシーを大切に、記録にも配慮がある。幼稚な言葉はさけている。昼間はトイレ誘導の対応の利用者が夜間ポータブルの希望があれば、用意する。		
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	その人の暮らしぶりを知り、(趣味・趣向)支援している。その日の体調や、思い、状態に配慮して支援する。個々の起床、洗顔、食事、入浴、口腔ケア、入眠等自由な生活リズムで過している。廊下に本棚があり、読みたい本、雑誌、新聞等見れる。将棋板を自室に置いている利用者に、手の空いた職員が相手をしている。		

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)
(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	準備の一部を手伝ったり、その人ができることをしてもらったり、利用者と職員が協力しながらの食事は微笑ましく、おにぎりのラップを、はずすのに利用者同士で手助けや効率よく片付けるのに、どうしたらよいか思索し合っている姿があり、家庭的な雰囲気である。おしぼりが手じかにあり自由に手や顔が拭けて、清潔で気持ちよく感じる。		
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	入浴を何故拒むのかを理解し、相性の合う職員が話をしながら又、歌の好きな利用者には歌をうたいながら、恐怖心等を感じないように、一人ひとりに合わせた入浴支援を職員の気づき等工夫しながら行っている。時間帯や希望日も、体の具合等把握し支援している。		
(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	アセスメントや利用者、家族の希望、意見を参考にその人の得意分野(裁縫・片づけ)把握し、役割をもって暮らせるようにしている。お茶やお花、書道、カラオケ、貼り絵、将棋や読書写経をしたり、掃除や洗濯ものたたみ等その人の力やこだわりを大切に支援している。利用者のレベルに合わせて学習療法も取り入れ張り合いをもって貰うような支援を心がけている		
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	散歩や外出、季節に応じて初詣、花見、運動会等出かけている。利用者の必要なものの買い物は日常的に行われている。車椅子使用者も、楽しみにしているのでできるだけ全員参加で外気にふれ季節や様子の変化を感じ、味わって貰う事を重視している。地域の喫茶店へ出掛け交流を図る支援がしたいと実行に向けて検討している。	○	地域の喫茶店等への外出を社会参加と捉え、利用者の心情に配慮しながら、交流を図る支援になるように期待する。
(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	2階、3階のホームの入り口は日中は施錠されず夜間のみされる。利用者のプライバシーの保護、権利擁護について、日常的な場面で話し合い、見守りや声掛けの工夫をしながら、閉じ込めない介護をしている。現在は落ち着いて生活している。	○	昼間は施錠しないように改善されている。夜間の努力を期待する
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	マニュアルがあり、消防署の協力と指導で、年2回の避難訓練を実施している。緊急時の、報知器の設置場所に、職員誰でも通報できるように大きな字で、作動順序が示され、近所に関連医療機関、介護保険施設、サービスがあり、救援体制が整っている。今のところ、自主防衛としてイメージトレーニングをしている。		

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)
(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	栄養士による献立で、摂取量は介護記録に、分数記入している。利用者の状態に合わせた調理方法を取り、盛り付けも綺麗である。殆どの利用者が箸で食事ができ、お茶も自由に飲めるように急須に、準備し充分水分を取ることができる。		
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	音の調節、温度の調節をし快適に、軽装で過ごせて、リハビリや趣味への行動がし易い環境になっている。廊下にソファが間隔を開けて2個置かれ、居間には4～5人が使用できる机が2個おかれていて、利用者は好みに応じて居場所を作っている。トイレは広く、車椅子の利用者にも対応し、介助の支援がし易くなっている。		
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	居室の入り口に一人ひとり好みの暖簾をかけ、使い馴れた布団や枕、家具や写真、好きな絵や鏡等持ち込み、住み心地よい環境で安心して過ごせる工夫がある。		