

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	2172700649
法人名	(財)高山市福祉サービス公社
事業所名	ホーム きりう
訪問調査日	平成 20 年 9 月 18 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 15 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 2008年9月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2172700649
法人名	(財)高山市福祉サービス公社
事業所名	ホーム きりう
所在地	高山市桐生町8丁目44番地 (電 話) 0577 - 37 - 6210

評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110		
訪問調査日	平成20年9月18日	評価確定日	平成20年10月15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 17 年 2 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	10 人	常勤 3 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 4.2 人	

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り
	2 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)	21,000	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) 無。		有りの場合 償却の有無	有 / 無		
食材料費	朝食	200	円	昼食	260	円
	夕食	300	円	おやつ		円
	または1日当たり					円

(4) 利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数		6 名	男性	0 名	女性	6 名
要介護1		1	名	要介護2	2	名
要介護3		2	名	要介護4	1	名
要介護5		0	名	要支援2	0	名
年齢	平均	83.6 歳	最低	79 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	久美愛厚生病院
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

企業の単身者寮を改修した小規模ホームである。廊下続きの福祉センターは幼児から高齢者まで多世代が趣味やサークルに集う市民交流の場である。ホーム利用者も自由に行き来し楽しむことが出来る。「利用者一人ひとりのペースでゆったりと流れる時間の中で暖かい家庭生活を…」がきりうの理念であり、利用者と職員が時には1対1で過ごすゆとり体制である。家族会はないが特に家族訪問は頻回で、季節ごとの親睦会は顔なじみの家族同士や、地域住民と交流しながら温かい雰囲気、話しあう場となり意見はホーム運営にも反映している。運営推進会議では消防署への自動通報システムの導入・地下貯水槽・AEDの設置した機会を捉え地域住民・併設施設合同の訓練実施の話し合いをしている。

【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) 前回評価で「取り組みを期待したい項目」1)災害対策 2)地域密着型サービスとしての理念 3)家族等への報告については、即刻改善計画シートを作成し目標・内容・期間を明記して取り組んでいる。災害対策として自動通報システム導入や避難訓練を地域住民と一緒に実施し、備蓄も順次整えている。運営推進会議の内容を家族向け「きりう便り」に報告し改善に取り組んでいる。 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・職員は外部評価の意義をよく理解している。前回の評価結果を玄関に公開すると共に、改善計画シートを期間を決め早期に改善している。今回の自己評価も管理者が中心に全職員で見直ししながら、気づきのよい機会と捉え取り組んでいる。
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) これまでのメンバーに加え、今期から自治会長も参加し夜間に開催している。幅広い立場の人の意見を聞ける場として機能し、回を重ねる毎にホームへの理解が増し支援に繋がっている。ホームからは利用者の生活状況を写真等で説明し、メンバーからは地域住民にとって関心のある「入居定員の増員はできないのか」と具体的な話題もでる。福祉センターを利用した地域交流の取り組みや、災害用の地下貯水槽やAEDの活用も近隣住民・併設施設合同で災害訓練を実施する話し合いをしている。
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) 家族会はないが、便り「ホームきりう」で行事や運営推進会議の報告また個別に利用者の状況を知らせている。季節ごとに開催する親睦会には家族の参加は多く、お互い顔馴染みで家族同士・職員も交え、情報交換しながら意見を聞きホームの運営に反映している。玄関に苦情箱を設置しいつでも意見が出しやすい配慮をしている。
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) 地域住民にはホーム行事の親睦会(おはぎ会・夕涼み会・鍋の会・そばの会)等と呼びかけ家族や利用者や準備から一緒に楽しんでいる。また隣接する福祉センターにはいろいろなサークルに多世代が集い、利用者も声や音楽に誘われ自由に出掛けて参加している。敷地内の児童公園では近隣の子どもや託児所の子どもたちと利用者も仲間入りしている。散歩時に住民と挨拶したり立ち話で交流している。消火・避難訓練には地域住民と合同で実施し連携体制がある。

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	家庭的な環境の中で地域住民と交流しながら、ゆったりと暮らすことを理念とし運営規定にも明記している。ホームも地域住民であり地域に密着した実践を通して関係を深めようと取り組んでいる。		
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	理念を居間や玄関に大きく掲げ、月1回の全体会議では読み上げ、理念に沿った「地域住民に声かけしているか」「利用者一人ひとりがその人らしくゆったりと暮らしているか」等確認しながら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	地域住民にホーム行事(親睦会・涼み会・そば打ち会)等に呼びかけ、家族や利用者と準備から一緒に楽しんでいる。又隣接する福祉センターの種々のサークル活動に多世代が集い、利用者も声や音に誘われ自由に出掛けている。しかし通路に「ここからはホームです、家族以外の出入りはしなでください」と書かれていてセンター利用者がホームへの往来がしにくい。	○	地域の多世代の交流の場であるセンターへ、ホーム利用者は自由に行き来し参加しているが、センター活動の利用者も気楽にホームへ顔を見せ双方交流できることを期待したい。
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・職員は外部評価実施の意義を理解している。前回の評価結果や改善シートを再確認し、今回の自己評価も管理者が職員に声をかけながら点検しまとめている。		
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	利用者と家族・地域(自治会長・民生委員・町内会長)・行政・施設代表等で2ヶ月に1回開催している。地域メンバーもホームに理解や関心が深まり「利用者6名から増員できないか」の意見があったが規定やホーム実情を説明している。ホームからは利用者の日常生活の様子を写真で又行事計画も話している。センターに災害用の地下貯水槽やAEDの設置に合わせ、地域住民と併設施設合同で訓練を実施し一層の連携を図っている。		

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	管理者は精神障害者グループホーム・きりう福祉センター等と兼務であり市担当者との連携や行き来はある。また市主催の会議・研修などに参加し、制度の相談・指導(地域生活支援事業)などを受け、連携の機会を多くしサービスの向上に努めている。		
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	家族の訪問は頻回でその都度、健康や様子を報告し意見を尋ねている。「ホームきりう便り」に行事案内・運営推進会議の報告・事業報告・職員から本人の様子を書き、利用者本人の自筆で一言書き添えている。緊急時は電話で知らせたり、遠方の家族も定期的に訪問がある。		
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	親睦会(おはぎ会・夕涼み会・鍋の会・そばの会)の開催時は家族の参加が多く、お互いが顔馴染みでその場で意見や情報交換等で運営に反映されている。苦情受付箱や外部苦情相談窓口の紹介もしている。		
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	職員の怪我・定年退職等で交代があったが、家族には訪問時に、利用者には何回も紹介している。採用者研修期間中は利用者のダメージに配慮し、先輩職員が一緒に関わりながらその都度納得できよう話をしている。		
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	運営者は計画的に職員に必要な研修に勤務体制を整え参加を呼びかけ、又職員の希望にも合わせている。職員の質向上に段階的な学習意欲を尊重し協力している。又学んだ事例は職員間で共有周知する時間を作っている。		
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	県グループホーム協議会飛騨支部や介護支援専門員の会議で情報交換や、勉強会等に参加しサービスの質の向上に努めている。近隣のグループホームとはそれぞれの行事に利用者と参加したり、介護支援専門員は緊急時受診の書式の統一について話し合い作成している。		

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	本人が納得して入居となるよう、通い・泊まる等を繰り返しホームの雰囲気に慣れ、早く人間関係が築けるよう職員は配慮している。また入居直後は家族の訪問や外出・外泊等が頻回になるよう、家族と相談しながら支援している。		
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	喜怒哀楽の毎日である。職員は包丁の使い方、刻み方、花の水切り、糸通し方等を教わり、乱暴な言葉も笑いに変えて和ませる利用者等、人生の先輩として生き方、暮らし方を学び共に支えあう関係を築いている。		
.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	開所時からの利用者が多く、職員は十分本人の想いを把握し気軽に言える関係はできているがやはり、居室では本音が言いやすく職員もゆっくり受け止めている。表現の難しい利用者も表情やしぐさで推測したり、職員同士でも情報交換しながら把握に努めている。本人の想いを汲み取り、親睦会に幼馴染の友人を招き久しぶりに会える工夫もしている。		
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	在宅時のサービス事業所の情報、かかりつけ医の診断書、家庭訪問で本人・家族また友人・近隣住民から生活歴のや暮らしぶりを尋ねている。ホームでの生活希望や意見を利用者主体に捉え、全職員で検討し介護支援専門員が作成している。		
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	見直しは3ヶ月を定期にしている。月1回の会議で個別記録、ケア日誌・気づきノートを参考に話し合い、利用者・家族の意見も取り入れ見直しをしている。入院時には看護師・家族・病院と退院に向け情報交換し現状に即した計画を作成している。介護計画は職員のサインで周知共有している。		

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)
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	かかりつけ医の受診は家族が基本であるが緊急時は職員が代行している。また美容院の送迎も職員が代行している。併設施設のサークル参加者と一緒に、ホーム利用者も時々大正琴、踊り、合唱等の要望に合わせて柔軟に参加できる支援をしている。		
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	利用者それぞれにかかりつけ医がある。受診投薬に関すること、ホームの様子、受診結果など医師・家族と情報の共有を看護師が適切に支援をしている。		
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	重度化した場合最期の看取りは設備面で困難であることは契約時に説明している。利用者・家族は施設入所の申し込みもしているが「ここで暮らしたい」の声もある。早期から段階ごとに状態の報告や介護計画の見直し時など話し合いを重ね対応しているが、今後本人・家族の要望に向け運営者・職員とも方針の共有が重要と考えている。	○	何処まで支援できるか、無理をせず、運営者・全職員で繰り返し話し合いをしながら利用者・家族の意向に沿う支援を期待したい。
. 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	プライバシーの尊重は介護の基本と認識しているが、慣れにならないよう言葉使いや排泄時の羞恥心の配慮に特に注意している。会議では気づきノートや職員同士で注意しあっている。書類等も鍵付きの書庫に大切に保管している。		
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	一日の流れは概ね決まっているが、利用者一人ひとり居室でテレビを見たり、読書、折り紙、編み物して過ごしたり、仲良し二人は好みの居場所で語り合い、センターに出掛け、畑仕事をしたり、家族と外出、旅行等その人らしい暮らしを支援している。		

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	食事が楽しいものとなるよう冷蔵庫の食材から利用者と一緒に献立を決め、食事づくり、配膳、片付け等利用者と協働している。嫌いなものは手間かけ粥にしたり小さく切り、箸、茶碗、湯のみは使い慣れたものを使用し、職員と楽しい会話をしながら進めている。時間のかかる利用者もせかさずゆっくり食べ終わるまで他の利用者は連続テレビをみて待っている。		
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	週2回を目安に、利用者と相談してカレンダーに名前を書いて順番に入浴をしている。受診前日や毎日の入浴も希望にあわせ自由に入浴を楽しむことができる。		
(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	食材の買い物、廊下のモップかけ、カーテン引き、生ゴミを屋外のバケツに、レクリエーションの司会などの役割や、野菜づくり、センターの趣味を楽しむ利用者等それぞれの暮らしを支援している。		
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	家族と外食、温泉に、自宅に、旅行に、花見にと出掛ける利用者が多い。日常は広い敷地内の散歩、中庭、児童公園など自由に出掛けたり、職員と一緒に食材の買い物に出掛ける。社会福祉協議会主催の魚釣り、りんご狩り、同業者の行事等に利用者・職員も参加し交流している。		
(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	職員は鍵をかけることの弊害を認識している。日中は施錠せず出入りは自由である。玄関やセンター通路はチャイムで出入りを知ることができ職員は居間からも確認できる。一人で外出する利用者にあわせさりげなくついて行ったり、ふらつきのある利用者には手を繋いで一緒に出掛けている。		
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	消防署への自動通報システムを導入している。近隣住民、職員等とも協力体制が整っている。避難訓練実施には地域に事前にチラシを配り協力を呼びかけ、住民と一緒に実施している。AEDや蘇生バックの使用方法も学んでいる。備蓄は「水」「缶詰」「乾パン」など順次整えている。		

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	利用者一人ひとりの食事摂取量、水分摂取量を記録し月1～2回体重測定で状態を把握している。食事カロリー・栄養バランスを時折保健師に相談確認している。夜間は居室に飲み物を置いて水分補給等、利用者一人ひとりの状態に合わせ食材の形態(粥・刻み・好み)や量にも配慮している。		
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	全居室は南向きで日当たりがよい。各居室にトイレがあるが気になる臭気はない。玄関・裏出口に手すりをつけ安全にしている。廊下に椅子を置き仲良しの居場所の確保や、中庭にもベンチやテーブルをおいてお茶や食事を楽しむ工夫をしている。玄関に利用者好みの花を植え季節感も出している。		
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	和室に使い慣れた布団や回転椅子、嫁入り箆笥・鏡台・座布団を置き、又家族写真・折り紙・編み物・本など生活感のある居室である。衣桁に着替えの服や帽子、縁側に観葉植物をおき居心地よい落ち着いた雰囲気がある。夏場は入り口に好みの暖簾をかけている。毎日居室の掃除をし畳を拭く習慣の利用者は縁側にバケツと雑巾を置いている。		