

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	2374100523
法人名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会ふれ愛
事業所名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会ふれ愛
訪問調査日	平成 20 年 11 月 2 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 21 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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11月18日

【評価実施概要】

	2374100523
法人名	特定非営利活動法人
事業所名	特定非営利活動法人東海市在宅介護家事援助の会ふれ愛
所在地	〒477-0034 愛知県東海市養父町苅宿 31番地の1 (電話) 0562-36-0085

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成20年11月2日	評価確定日	平成20年11月21日

【情報提供票より】(20年10月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 6 月 1 日		
ユニット数	ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	16 人	常勤 4名 非常勤 11名	常勤換算 8.0名

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨耐火 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	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 1,200 円			

(4) 利用者の概要(10月20日現在)

利用者人数	6 名	男性	0 名	女性	6 名	
要介護1		名	要介護2	1	名	
要介護3	1	名	要介護4	2	名	
要介護5	2	名	要支援2		名	
年齢	平均	86.2 歳	最低	74 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	市民病院、小嶋病院
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人理事長が管理者の兼務をしており、自身の経験と助け合い精神から、困っている方、高齢者に「ここはあなたのお家ですよ。誰にでも来る老後、私達は家と変わらない支援に努め、常に生活者の心を理解し、その立場になり、行動します」を理念と定めて、自ら、ホームの2階の高齢者アパートに住み、24時間365日実践する姿勢が職員の中に浸透している。ホームの定員は6名であるが、デイサービス、訪問介護、障害者支援、子育て支援、高齢者アパートなど多機能な生活支援が行われている。地域行事には積極的に参加、開設以来5回のホーム駐車場でバザーには、地域から数多く出品や参加者で盛況に行われ、施設の駐車場を日曜には子供たちの遊び場に開放され、また、近隣の保育園との交流など、地域との関わりを大切にしている。

【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) 今後の事業方針について、ホームのリビング、3居室の増築許可が認可され、すぐにも着工の予定で、「年をとっても、病んでも、困難をかかなくても、この町で安心して暮らすことが出来るように社会貢献を目ざして、行動しましょう」の理事長の精神がますます生かされる事になる。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が自己評価に取り組み、その意義を話し合い、その上で事業所としての自己評価を作成し、日々の支援に活かし、職員の意識向上に努めている。
重点項目②	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) 運営推進会議は、2か月に一回のペースで定期的に開催されており、出席者は利用者、利用者家族、民生委員、包括支援センター職員、訪問看護師、地域住民、ボランティア代表と、多岐にわたり構成されている。会議は毎回、ホーム運営及びサービス提供の方針、行事と活動内容の報告、利用者の状態説明や参加者からの意見の聞きとりを行い、議事録も丁寧に作成され、良好なホーム運営の為に活かされている。
重点項目③	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) 家族は毎月ホームに出向き、利用料を手渡しする事で、最低でも月に一回は、家族に利用者のホームでの様子や健康状態が報告できるようになっている。家族からは、ホームへの意見、要望、苦情を聞きとるように配慮されている
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) 地域との関わりは積極的で、老人会や地域行事への参加、ホーム駐車場の開放と毎年のバザー開催、多様なボランティアの受け入れ、近隣の保育園との交流など幅広く、地域との良好な関係が築かれている。

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	法人理念の他に、ホームとしての理念を掲げ、「ここはあなたのお家ですよ。誰にでも来る老後、私達は家と変わらぬ生活支援に努め、常に生活者の心を理解し、その立場になって行動します」である。	○	法人として地域に根ざした活動を発足時よりされている。今後の取り組みとして、理念にも地域密着をめざすの文言を取り入れることも検討されることを期待する。
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組んでいる	ホームとしての理念は、玄関内の壁と事務室、フロアに掲示され、毎月第1月曜の夜に全職員参加の会議を行い、理念に合わせた介護を行なっているかの再確認の時間を取る事で、日々の活動で理念の確認が実践されている。		
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	積極的に地域行事(祭りなど)、老人会に参加、またホームでの謝恩バザーを毎年盛況に開催し、今年は、近隣の障がい者の会よりパンの販売をしたり、消防車を見学できるコーナーを作ったりしている。ホーム駐車場を日曜に子供たちの遊び場として開放、多数のボランティアの受け入れもしている。	○	ホームで開催する防災訓練や救急処置(AED)の研修、振込詐欺の講演などにも地域住民にも参加を促し、引き続き、地域のホームへの理解を深め、未加入となっている町内会加入を推進したい。
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	全職員による自己評価を行い、評価の意義を理解している。反省点があれば、改善やサービスの質の向上に向け、会議や日々の申し送り時に意見交換をして、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	2か月に一回開催され、利用者、利用者家族、地域包括支援センター職員、民生委員、訪問看護師などが出席、議事録も丁寧に記入されている。今年春には、東海警察署生活安全課や行政職員による振込詐欺など、悪質商法の講演を行っている。		

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 (すでに取り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	運営推進会議に地域包括支援センター職員が毎回出席され、関わりは密であるが、東海市が広域連合をとっていることもあり、市町村担当者とは問題がある時だけの関わりである。		
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合わせた報告をしている	家族からは、月一回、利用料を直に手渡しする事としており、来訪時に家族へ利用者の様子、健康状態、ホーム行事などを伝え、家族会を開催する事で、家族への報告、相談、意見交換を行っている。また、ホームよりも今年は7月に発行している。		
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	意見箱の設置や家族会、運営推進会議から家族の意向を運営に反映するようになされており、家族の来訪時にも不満、要望、苦情を聴き取る出せる体制ができている。		
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	現状では、職員の定着率は高く、利用者6名と職員、法人理事長との馴染みの関係維持が重要と考えている。		
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	研修の重要性は理解されており、計画的に内外の研修に参加できる様にするとともに、ミーティング時に参加した職員からの報告もなされ、外部研修には事業所負担で参加推進している。		
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	愛知県グループホーム連絡協議会に入会し、知多北部支部の2か月に一回の研修会に出席、NPOネットワーク大府の研修にも希望者が参加するなど、勤務シフトを考慮し、参加支援している。		

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 (すでに取り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	利用者は法人のデイサービス、訪問介護などの生活支援から利用されてきており、入居以前に既に馴染みの関係を作り上げている。入居前に体験入居でホームの環境に馴染める様に配慮もなされている。		
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	職員は利用者と食事前に嚙下体操したり、一緒に歌ったり、散歩、買い物などの外出を行い、どんな時に笑顔になるか、悲しまれるか表情を見ながら、喜怒哀楽を共にできるような支援する努力をしている。		
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	利用者の思いや希望は、日々の関わりの中で、把握して日々の支援を行い、意思疎通困難な方には、職員間での話し合いや、家族の意向を取り入れ、本人本位の支援を実践している。		
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	毎月の定例会議や日々の申し送りで検討された事が、介護計画に反映されるよう、職員全体で日々の利用者の状態把握に努め、本人、家族の意向を反映した利用者本位の介護計画作成がなされている。		
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	定例会議での介護計画の見直しを行い、家族へ報告し、了承を得ただけでなく、状態変化が急な場合は生活記録、申し送り時に検討し見直し、家族に連絡して現状を反映した介護計画の策定につとめている。		

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 (すでに取り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	利用者には併設デイサービスの交流や通院の付き添い支援を行なっている。家族には、訪問介護、通所介護、高齢者アパート利用などを組み合わせた柔軟な小規模多機能的な支援を行っている。		
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	内科、歯科の定期受診の支援を行っており、利用者と家族が安心できる様に、かかりつけ医の受診の付き添い支援や入院時の世話などの連携をしている。	○	ホームへの訪問診療が現在行われていない為、年齢や介護度が高い重篤化が予想される利用者が多いので、今後に向け検討を期待する。
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	緩和ケアのホスピスのようなターミナルケアまで実施希望があり、管理者も終末期のケアへの強い思いもあるが、往診可能な医療機関の問題がまだ模索中であり、常勤看護師、職員の意識統一など、ホーム側の体制整備もまたれる。		
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	利用者への尊厳やプライバシーに配慮した支援がなされ、職員採用時には、個人情報保護法遵守事項に署名捺印をさせ、個人書類の保管も事務室で管理、取り扱っている。		
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	大まかな一日の流れの中で、個別利用者のケアを優先し、各々のペースに合わせ、ゆったり日々過ごしていただく手厚い介護が行われており、乱暴な言葉かけにも注意し、利用者主体の支援が実施されている。		

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	法人理事長である管理者も365日利用者と一緒に3食頂き、嚥下が不自由な方にはミキサー食が提供され、食事介助が必要な方が半数以上であり、職員と一緒に食べる事が難しいなか、手厚い支援がなされている。		
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	利用者の希望に沿いながら、ゆっくり毎日入浴していただける様に個室である。ホームの構造上の問題で、浴室入り口が段差になっていることで、全介助の利用者の数名を、職員は2人体制でシャワーチェアを使用し、入浴の支援がなされている。拒否時の対応は様子を見て対応している。		
(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	可能な利用者には、ホーム裏の畑での芋ほり、野菜、花作りに参加されており、居間には利用者の書いた習字や折り紙作品が貼られ、ホームを飾っている。		
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	一人でも二人でも希望があれば、車椅子や車での移送により、近隣の散歩や喫茶店でのモーニング、3と8の市での買い物、地域の祭り行事など積極的に外出を楽しむ支援している。		
(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	過去に、帰宅願望の利用者には実際に自宅に連れて行き、20分ほど滞在、納得してもらおうなど、初期対応に力を入れ、現在はホーム玄関、各居室には鍵はかけていない。		
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	消防署との協力で避難訓練を実施、防災組織図や自衛消化班組織表を作成し、地域住民にも入ってもらっている。また、緊急連絡網も各利用者用、職員用とがあり、事務所内に掲示、建物内には火災報知器、煙探知機、消火器が設置されている。	○	地域住民からの提案で施設を地域住民の避難場所に活用する動きもあり、今後の取り組みとして、ホームの内の備蓄として、飲料水や物資確保が必要と考える。

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	利用者の食事量とコーヒーやお茶も生活記録に記入している。食材は取り寄せであるが、カロリー計算もされており、またホームの畑で収穫された野菜や果物も並ぶ時がある。		
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	ホーム玄関からすぐに台所のある居間となっており、家庭的な印象がある。季節感のある貼り絵、行事やレクリエーションでの利用者や花の写真の掲示と、親近感のある場所となっている。浴室、トイレも清潔感があり、廊下も広く、車椅子介助の利用者が多い為、2台でもすれ違える広さである。		
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	各居室のドア横には、氏名と花の飾りや、好みの暖簾がかけられ、室内も仏壇や馴染みの家具、鏡台などが置かれている。壁には、誕生日の写真付色紙がそれぞれ貼られ、明るい印象を受ける。冷蔵庫のみ、持ち込み制限がある。居室ドアは、異変がすぐに分かるよう、隙間ができるように閉めるを工夫をしている。		