

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>	<b>11</b>
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
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>	<b>2</b>
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
<b>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</b>	<b>6</b>
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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>	<b>11</b>
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2170400523
法人名	特定非営利法人 ウェルネットぎふ
事業所名	ロングステイホーム めくもり
訪問調査日	平成20年11月13日
評価確定日	平成20年12月17日
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会

**○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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170400523		
法人名	特定非営利法人 ウェルネットぎふ		
事業所名	ロングステイホーム めくもり		
所在地 (電話番号)	〒501-6241 岐阜県羽島市竹鼻町新町2504番地1 (電話)058-392-3962		
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会		
所在地	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1はしま福祉サポートセンター内		
訪問調査日	平成20年11月13日	評価確定日	平成20年12月17日

## 【情報提供票より】(20年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 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	11 人	常勤 7 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 8.9 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	2階建ての	2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)	34,500 円	その他の経費(月額)	10,000 円	
敷金	有( 円)	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円)	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	1,380 円		

### (4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	1名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.8歳	最低 72歳	最高 92歳		

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	松原医院 坂齒科医院
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は様々な商店が建ち並ぶ竹鼻商店街の町並みの中に位置している。2階の居室からは街を往来する人々が見え、商店街が催す四季折々の行事や最大イベントである竹鼻祭りには、居室に居ながらにして練り歩く山車を見ることが出来る。お天気の良い日には街中に出かけるなど、街の空気を肌で感じる事の出来るホームである。1階には同法人のデイサービスセンターが併設され、他の介護保険サービスや移送サービスが提供されるなど、多機能性を生かした地域密着型サービスの提供が行われている。「夢を実現しよう」を合言葉に、家族と密に連携をとり、ここに来て良かったと思ってもらえるホームをめざして、日々の支援が行われている。

## 【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) 地域密着型サービス制度になった昨年度の評価で、地域との交流等の改善や更に上質のサービスを目指すためのコメント等があったが、管理者の意向で職員全員が話し合い、出来るものから取り組んでおり、改善が困難なものを除いては全てが改善されていた。特に利用者個人のニーズに耳を傾けた生きがい作りが注がれており、利用者は元気良く日々楽しい生活を送っている。
	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) 管理者は、職員全員に自己評価や外部評価の意義や目的を周知しており、職員一人ひとりが常に向上心をもって日々の支援をしている。今回の自己評価については、自分たちが日常的に行っていることを素直に言葉にしている。また、気づいたことについては、みんなで話し合い改善している。
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) 運営推進会議は、地域の区長や民生委員、家族の代表者、行政または地域包括支援センターとして施設側から管理者等が参加して、事業所から日々のサービスの報告や行事等の説明をし、参加者から意見を貰っている。また、毎回出てきた意見や提言・家族の希望等は、会議録に記録をすると共に、出来る物から施設運営に反映させている。
	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) 職員全員が、家族から出される意見やちょっとした言葉に耳を傾け、それを全職員で話し合い、事業所の運営や日々の支援に反映させている。特に面会時には湯茶の接待を欠かさず、家族とのふれあいを大切にしている。また、利用料を振込みにせず、事業所に持ってきてもらうシステムにしており、最低でも1ヶ月に1回は家族と面会が出来、意見を聞きだしている。
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) 事業所は商店街に位置し、スーパーや公園、大きな寺院が多くあり散歩や買い物、喫茶店お参りにと、天気の良い日には日常的に外出している。また、同じ建物内にデイサービスがあり毎日、日中はデイサービスの利用者と一緒に過ごしており、地域との交流は取れている。しかし、地域住民の避難訓練への参加が難しい為、運営推進会議や自治会等で根気良く働きかけをしており、理解と協力を求めている。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	「時間を大切に、思いやりをもって、家族の絆を大切に」の理念の基で支援をしている。管理者は、夢をテーマにし、利用者個人のニーズを最大限活かした生きがいづくりをし、地域の中でその人らしく暮らし続けられるような環境づくりを職員全員に周知し、加えて新しい地域住民との交流を図れる理念を再検討している。		
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	管理者は、職員に対してカンファレンス等で理念について、重ねて周知に努めている。また、時には理念についての試験を実施しており、職員は常に理念に沿ったケアの実践をしている。		
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	天気の良い日は、散歩や買い物、喫茶店、お寺へのお参りをしており、同じ建物内のデイサービスに通ってくる地域住民と多くの時間を過ごすなど、地域との交流は取れている。自治会に加入しており、施設たよりを回覧するなど、根気良く地域住民に理解と協力を働き続けている。		
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	管理者は、自己評価や外部評価の意義や目的を良く理解しており、職員に説明して理解を得ている。自己評価に職員が全員、関わっており、一人ひとりが常にサービスの向上を目指し、日々の支援に従事している。また、外部評価結果をみんなで話し合い、改善に向けた取組みを行っている。		
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	管理者は、運営推進会議で家族や地域の代表が意見を出し、それを運営に反映させることが施設運営に重大な影響を及ぼすことを認識しており、会議毎に、議事録を整備し、出された意見や提言をみんなで、検討すると共に出来るものから実践に移している。		

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)
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、週に1回以上は市役所を訪れ、時には日に3回も担当者に会うなど、市役所との連携を密にしている。担当者との意見の交換は勿論、最近の介護状況や介護保険法の改正等の情報など、いち早く情報を得て、施設運営に活かしている。		
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合わせた報告をしている	事業所は、利用者の利用料を口座振替にせず、持参するシステムになっており、家族は少なくとも月1回は、訪問・面会をしている。また、そのときを捉えて、利用者の生活状況や健康状態、金銭管理等詳しく報告している。介護計画についても希望や要望を聞きだし、同意を貰っている。		
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	意見箱を玄関に設置したり、外部の相談機関のお知らせをするなど、誰でも気軽に相談できる環境に勤めている。また、家族からの意見は職員で検討し、サービスの質の向上に反映させている。		
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	管理者は、職員の異動が利用者にも与える影響を十分に理解しており、特に職員に働きやすい職場づくりに力を注いでいる。定着率が高く、利用者や家族が安心して利用でき、満足を与えている。		
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	管理者は、事業所のサービスの質の向上には、職員全員の介護技術のレベルアップが不可欠であることを認識しており、サービスの質の向上に繋がる多角的なトレーニングを行っている。また、内部研修や外部研修に、職員全員が段階別に受講できるようなシステムとなっている。受講してきた職員はカンファレンス等で、研修内容を報告し、研修情報を共有している。		
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	岐阜県グループホーム協議会に加入しており、連絡会主催の研修会や交流会に必ず参加をしている。また、ネットワーク作りにも積極的に取り組んでおり、地域の学習会に参加するなど他の同業者との交流を多く図っている。他業種の視察見学も気軽に受け入れをしている。		

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)
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	管理者や職員は、利用希望者や家族が、納得し安心をして入居できるように常に心がけている。事業所見学は気軽に来て頂き、また、デイサービスで職員をはじめ、利用者とも自然な形で交流が図られ、馴染みの関係が生まれている。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	日々の生活の中で、利用者のできる事を毎日の日課にするなど、一方的に職員がするのではなく、共に支えあっている。また、人生の先輩として、ことわざを教えってもらうなど、学び支えあえる関係作りに努めている。		
<b>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</b>					
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	入居時、アセスメントによって一人ひとりの生活歴や職歴、価値観、思い等が丁寧に聞き取られている。また、利用者一人ひとりに担当職員が決められ、日々のかかわりの中でも把握するよう努めている。		
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	利用者を担当している職員が、まず本人や家族から要望を聞き作成した計画を、計画作成担当者等と話し合いチームで介護計画を作成している。		
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	3ヶ月毎に利用者全員の介護計画の見直しが行われている。また、週1回全職員によるカンファレンスが実施され、その時々気づきや意見により介護計画の見直しが臨機応変に行われている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	同法人が併設しているデイサービスの機能を使って柔軟な支援がなされている。自主サービスである移送サービスの支援も使いやすく、本人や家族の状況に応じて、事業所の多機能性を活かした支援が行われている。		
<b>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</b>					
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	事業所の主治医は脳外科の専門医であり、入所時納得をしてかかりつけ医になってもらっている。基本的には月2回主治医の往診を受け、家族に健康状態等報告している。また、市民病院の相談室とも連携を取りながら必要な医療が受けられるよう支援している。		
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	当ホームの終末ケアとして、経口摂取が出来る間は介護し、その後については家族と話し合い、条件が整えばホームで看取る事が可能であると家族に伝えていく。これまでも職員全員でカンファレンスを行い、看取った経験がある。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	個人情報に関する基本規則を作成し、職員ミーティングにおいて、プライバシーへの配慮や声かけ、個人情報保護など意識の向上を図っている。写真や名前の掲載等についても、入居時に了解の得られた利用者へのみの扱いとなっている。		
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	併設されたデイサービスの機能を活用し、利用者は好みの作業に参加している。食事や起床・就寝時間など、一人ひとりのペースを考慮し、ゆとりを持たせて支援している。	○	アセスメントや日々の支援の中で利用者の生活暦等が丁寧に聞き取られているが、認知症の進行に伴い十分に意思表示が出来ない利用者も多い。利用者自身が日々の小さな事で自己決定できること、それが一つでも多く増えるよう、小さな夢の実現に期待する。

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)
<b>(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</b>					
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	利用者の嗜好調査を実施し、3人の厨房職員の得意分野を生かしたバラエティに富む食事を提供出来るよう努めている。台拭きや食後のお膳下げ、畑の野菜作りなど、利用者の気持ちや力を大切に支援を進めている。		
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	お湯の温度は一人ひとりの好みに合わせ、季節の菖蒲湯や沐浴剤を使うなど、入浴の工夫をしている。基本は週3回、入浴時間は10分程度だが、その時の体調などに合わせ、柔軟に曜日の対応もしている。また、3回以上入浴を希望される方には、デイサービスの利用などを考慮している。		
<b>(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</b>					
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	アセスメントや日々の支援から、利用者の生活歴や趣味などを聞き取り、楽しみを見出せるよう支援している。園芸の花作りや、農地を借りての大根作り、室内では洗濯物をたたんだり食事の台拭きをする等、個々の力を発揮してもらえるよう支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	近くには利用者の馴染みのお寺や商店街があり、天気の良い日には出来るだけ戸外に出かけられるよう支援している。また、喫茶店やピクニックに出かけるなど、毎月の楽しみな行事も取り入れている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	鍵をかけることによる閉塞感をなくすため、日中玄関・居室共に鍵をかけないケアが出来ている。		
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	管理者及び職員は、昼夜を問わず災害が起こった場合に備え、1年に1回避難訓練も行い、身動きの取りにくい利用者や北側の避難しやすい部屋に移すなどの配慮があり、職員に対し、混乱が起こらないよう事業所内にて内部研修を行っている。また地域住民に呼びかけをしているが、グループホームで行っている避難訓練への参加はない。	○	今後も運営推進会議のメンバーや区長に避難訓練に参加して頂けるよう根気よく声かけされることを希望する。

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	1日5回の水分補給を行っており、水分量や食事の残量については、それぞれ個別に記録が残されている。3度の食事は、3名の職員が交代で調理している。		
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	街中で日ざしが少ない中、光が入りやすい様窓を付けるなど工夫がなされている。また、廊下には利用者の写真や市内の小学生が訪問した際の写真やコメントが貼られるなど、あたたかい空間となっている。		
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	居室はゆったりと広く利用者がくつろげる空間となっている。設置してある家具は、管理者が用意した物であるが、利用者の馴染みの物の持ち込みもあり、利用者の暮らしに合わせて生活している。		