

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年1月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2070201039		
法人名	株式会社ツクイ		
事業所名	ツクイ松本西ふれあいの家		
所在地	長野県松本市大字笹賀5514-6 (電話) 0263-29-1884		
評価機関名	特定非営利活動法人長野県高齢者福祉協会		
所在地	長野県長野市南長野南県町1001番地3口ワール丸ビル4階		
訪問調査日	平成20年12月16日	評価確定日	平成21年2月2日

【情報提供票より】(20年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 10月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤13人, 非常勤 4人,	常勤換算14.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2階建て	1~2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)	42,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000円)	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18名	男性	5名	女性	13名
要介護1	2	要介護2	4		
要介護3	7	要介護4	3		
要介護5	2	要支援2			
年齢	86.5 歳	最低	73 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	相澤病院・坂本歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域に密着した福祉サービスの事業展開を図る株式会社ツクイを母体に、松本市内においては、グループホーム及びデイサービス事業の経営がなされている。市内南部の笹賀地区の幹線道路に面して、近隣には多くの開業医があり、医療面での協力を得るとともに町内会との交流も積極的に行っている施設2階から望む北アルプスは絶景であり、利用者の心を和ませる環境のもと認知症ケアに対する強い信念と志を持った職員と共に、馴染みの環境と、人間関係の構築に日々の努力が伺える。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 幹線道路に面していることから交通事故等の危険回避のために「鍵を掛けている」が、このことについての議論はされているが取り組みとしての意識や姿勢が表れることを期待する。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全スタッフにて自己評価を行うことにより、第三者評価の理解を深めてサービスの質の向上及び、気づきによるケアへと生かされている。
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) 第三者評価での評価結果を職員及び、運営推進会議において検討課題として、改善に取り組んでいるが、運営推進会議のメンバーに市の担当部署の職員にも積極的に参加していただくなど、定期的に行政とかわかる機会を作ることが望まれる。
	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) 毎月発行する「ふれあい通信」は手作りでホームでの生活の様子が伺え工夫されている。家族の面会時に同席するなどして、細かいことでも話し合うことを心掛けてコミュニケーションを図っている。
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) 自治会に加入して、その役割を果たしている。更に、自治会内の福祉部会を設立して多くの活動に参画している。防災訓練も地域と連携しておこなっているが、非常時における備品・備蓄品の確保や、職員間への周知徹底が更に望まれる。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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	会社の理念とは別に、地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し作り上げた理念を掲げている。		「家庭的な環境と地域住民との交流の中で」を理念に加えることが望まれる。
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	職員採用時には必ず理念を伝えて理解をしてもらっている。施設独自の理念について月1回程度の職員会議において自己流にならないよう意志の統一を図っている。		
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	自治会に加入して、その役割を果たしている。更に、自治会内の福祉部会を設立して多くの活動に参画している。小学校との行き来も積極的に行っている。		
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	サービス評価の意義や目的を確認し合い。全職員で自己評価に取り組み、リーダーが、まとめ役になっている。近年は継続的に実施する体制が整ってきている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>会議では事業所活動状況や利用者の状況、外部評価の結果や改善状況等が報告されて、これについての助言や交流促進の話し合いがなされている。</p>		<p>運営推進会議には定期的に利用者及び利用者の家族を交えての開催ができるよう取り組みを期待します。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議においては包括支援センターの職員を交えての開催はなされているが市職員の参加が欠けている。</p>		<p>市は介護保険の保険者としてはもちろん、市民福祉を推進する地方自治の最前線の立場として、事業推進において大変重要な対場として運営推進会議を通じての連携強化に取り組む事を期待します。</p>
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>月に1回程度はホームの新聞とおたよりを発行して家族に様子を知らせている。家族には来所の際に、定期的に金銭出納の確認をしていただく措置が取られている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ご家族には来所の際に職員誰とでも普段の様子を話しかけられるような雰囲気づくりに配慮している。目安箱を設置して話しづらい事にも対応している。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>基本的にはユニットの職員を固定化して顔馴染みの職員のケアを心掛けている。職員が入れ替わる際も利用者に影響が出ないように配慮している。</p>		


外部評価	自己評価	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項目)	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. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	事業所内で行う研修は定期的には実施しているが、職場外研修は、なるべく多くの職員が参加できるように継続的な取り組みが期待される。		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	市内の事業所で、相互訪問を行い情報交換等を行っているが、形骸化しないように注意しながら、問題解決を図っている。		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	やむを得ず、すぐに利用になった場合には、ご家族や、関係者に来てもらうようなどして安心して利用してもらうよう心掛けている。		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	様々な施設での経験を積んだ職員の思いが、グループホームで働くきっかけとなり、常に利用者からの言葉掛けや、日常会話が励みとなり、共に支え合える関係づくりに配慮している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
・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	日々の関わりの中で本人の言葉や表情などの観察を重視、特に入浴や通院時など1対1の機会を大切にして本人の意向の把握に努める工夫をされている。また、必要に応じて家族からも情報提供をいただけるよう働きかけている。		
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	日々の支援経過記録などをもとに課題を分析し、本人及び家族からの生活に対する意向を反映させながら、職員全員によるサービス担当者会議で検討し介護計画作成されている。		
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	作成された介護計画に関してミーティングやモニタリングなど検討する会議が位置づけられている。3ヶ月に1回の定期的な見直されており、状態が変化された入居者の対応についても随時、検討されている。		
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	認知対応の居住環境や職員の機能を活かしてデイサービスを実施されている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>	<p>入居前からのかかりつけ医の継続受診など本人及び家族の希望する医療機関を基本とし、通院時には付添うなど支援を実施している。事業所のかかりつけ医に変更する際には、本人及び家族に説明され同意を得ている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>入所契約時に「重症化した場合における対応に係る指針」の明示され事業所より説明もされている。状態の変化に早期に対応、家族や医師との相談もされているが内容が入居者サイドに立ったものではないように思われる。</p>		
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>事業所全体で利用者の誇りやプライバシーを損なうことの無いようすべての職員が注意し取り組んでいる。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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し、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</p>	<p>傾聴と共感の姿勢を通じて利用者との信頼関係の構築に努め、利用者個々の「その日」を大切に出来るだけ個別化された支援をしている。</p>		

外部評価	自己評価	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項目)	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	利用者に聞きながら献立を決めたり、調理、盛付け、片付けなども共に行い、職員と利用者が同じテーブルを囲んで同じ物を一緒に食べながら会話し、楽しい雰囲気作りを心掛けていた。		
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	入浴したい日、希望する時間に対応できる体制になっている。毎日、体調管理表を記録作成し、入浴の希望を伺いながらスムーズな安全な入浴支援がなされている。		
(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	個々の利用者の生活歴や力を把握し、お願いできそうな仕事を頼んだり、干し柿作りや味噌作りなど利用者の経験や知恵を発揮できる場面の支援を大切にしている。		
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	日常的に外出できるような個別の支援されている。また、気分転換やストレスの発散、五感刺激の機会としても外出を貴重なチャンスとして活用されている。		地域の文化的活動への参加を計画されているようです。是非、実現できるよう期待します。
(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	安全及び防犯面から玄関の施錠されている。ユニット毎の出入口はオープンにされている。外に出たい時には、出られるよう支援している。		日中は玄関の鍵をかけずに自由な暮らしを支援していくための努力する意識や姿勢が望まれる。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
27	71	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>消防署の協力を得ながら年2回の防災訓練を実施している。</p>		<p>災害に備えた備品などの準備をしておくよう求めます。</p>
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>利用者個々の一日全体を通じた食事・飲水の摂取状況が毎日チェック表に記録され、職員が情報を共有し、その内容を意識しながら関わられる体制にある。</p>		<p>定期的に、栄養の専門的な観点からチェックしてもらつ支援を望みます。</p>
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>ホールは広く利用者個々が自由に居心地よく過ごせる住環境が整備され、季節感のある飾りつけなど工夫されている。トイレ、浴室、台所など衛生面に配慮されて清潔であった。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>利用者にとって使い慣れた日用品や馴染みの物が本人や家族と相談されながら個別に応じ使いやすく居心地の良い環境づくりの工夫がされていた。</p>		

 は、重点項目。