

(様式5)

調査報告書

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>

訪問調査日	平成20年 12月 12日
調査実施の時間	開始 10時 00分 ~ 終了 14時 50分

訪問先事業所名 (都道府県)	ふれ愛の家 おじゃったもんせ (鹿児島県)
-------------------	----------------------------

評価調査員の氏名	氏名 中村 朋美
	氏名 吉原 桂子
事業所側対応者	職名 管理者
	氏名 新原 誠 ヒアリングを行った職員数 4 名

※記入方法

●「取り組みの事実」欄は、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ください。

●「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に○をつけてください。

※項目番号について

●外部評価項目は30項目です。

○「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。

○「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

※用語について

●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む。
(他に「家族」に限定する項目がある)

●運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

●職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

●チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。

関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年12月15日

【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県指定 第4676300108号		
法人名	医療法人 愛誠会		
事業所名	ふれ愛の家 おじゃったもんせ		
所在地	鹿児島県曾於市大隅町中之内 8 8 4 2 - 2 4 (電 話) 099-482-4398		
評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構		
所在地	鹿児島県鹿児島市星ヶ峯 4 - 2 - 6		
訪問調査日	平成20年12月12日	評価確定日	平成21年1月4日

【情報提供票より】 (平成20年11月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 8年 2月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 5人, 非常勤 4人, 常勤換算	9人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	1階建ての ~ 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)	49,350~59,850 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	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		900 円

(4) 利用者の概要 (11月 1日現在)

利用者人数	7 名	男性 1 名	女性 6 名
要介護 1	0 名	要介護 2	1 名
要介護 3	2 名	要介護 4	3 名
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 86.1 歳	最低 75 歳	最高 102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人愛誠会昭南病院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成8年2月に開設された九州でも歴史のあるホームである。母体医療法人の協力のもと、日々の健康管理や相談・対応など24時間の医療相談連携体制が整備されている。職員は言葉に表せない入居者の思いや意向の把握に努め、わずかな表情の変化にも気付き「本人が本当によいと思う暮らしとは」の視点で支援している。言葉を発する力を徐々に引き出す取り組みなどは入居者・家族・職員の励みや喜びとなっている。家族との協力や信頼関係が築かれており、地域住民からも温かい目で見守られ、安らぎのあるホームである。

【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)
	市町村との連携は、市担当者や地域包括支援センター職員にホームの現状報告や相談をしながら関係作りを積極的に行なっており、改善している。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)
	評価の意義を理解し、全職員で自己評価に取り組み日々のケアの見直しや再認識をする機会となっている。評価後は、ミーティングなどで検討しサービスの質の向上に取り組んでいる。
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)
	「運営会議の充実を図りおじゃったもんせの運営やケアに活かそう」との、年間のテーマを定め、ホームの現状、取り組み、感染症対策、防災訓練の報告・検討がされている。ホームの理解や質の向上を図る有意義な会議となっている。
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)
	毎月の面談・運営推進会議・家族の訪問時などに意見を表せる機会を設けている。また、家族会の連絡網もあり年4回の家族会では、家族だけで意見を交換し代表者からホームに伝える仕組みが確立している。意見は関係者で協議し対応している。
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)
	地域の清掃活動や中学生と一緒に菜園での収穫・同法人の施設利用者や地域住民との交流など、入居者の状況に応じ無理なくできる取り組みをしている。地域とのつながりを大切にしたい良い関係を築いている。災害時の協力体制もある。

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)
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	地域密着型サービスとしての運営及びケアの内容が明示され、モットー「生活のすべてをゆっくり・いっしょに・たのしく」をホーム理念として掲げている。法人の新体制に伴い、地域密着型サービスとしての理念の見直しを検討している。	○	これまでの理念に加え地域密着型サービスとしての役割を目指した理念の見直しが期待される。
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	管理者は、職員の新人研修時や毎月のミーティング、日々のケアのなかで、入居者と共に過ごす大切さを職員に伝えるなど理念の共有を図っている。職員は日々のケアに理念を反映させ取り組んでいる。		
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	地域の清掃活動や中学生と一緒に菜園での収穫・同法人の施設利用者や地域住民との交流など、入居者の状況に応じ無理なくできる取り組みをしている。地域とのつながりを大切にしたい良い関係を築いている。		
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	評価の意義を理解し、全職員で自己評価に取り組み、日々のケアの見直しや再認識をする機会となっている。評価後は、ミーティングなどで検討し、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	「運営会議の充実を図りおじゃったもんせの運営やケアに活かそう」との、年間のテーマを定め、ホームの現状・取り組み・感染症対策・防災訓練の報告や検討がされている。ホームの理解、質の向上を図る有意義な会議となっている。		

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)
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	市担当者や地域包括支援センター職員にホームの現状報告や相談をしながら関係作りに積極的に努めている。また、法人主催の研修に市職員が参加する機会を設け、意見交換や共通理解を図れるよう取り組んでいる。		
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	基本的に毎月一回家族面談を実施し、日常の様子、カンファレンスの評価や協議内容を報告している。健康状態など状況に応じた随時の報告も細やかにしている。金銭管理は金銭台帳にて定期的に報告している。		
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	毎月の面談・運営推進会議・家族の訪問時など意見を表せる機会を設けている。また、年4回ある家族会では、家族だけで意見交換し代表者からホームに意見を伝える仕組みが確立している。家族会の連絡網もあり、出された意見は協議し質の向上が図れるよう努めている。		
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	馴染みの関係性や現状を考慮し、異動には十分に配慮をしている。異動や離職など3ヶ月前から調整し、引継ぎ期間を約1ヶ月程かけ、入居者への影響を最小限に抑えるよう支援している。		
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	新人職員には習得度評価表を作成し、個々に応じた育成をしている。法人の年間研修計画があり、全職員が研修に参加できる工夫がある。伝達研修もあり、情報は共有されている。職員の資格取得にむけ、働きながら学ぶ応援体制がある。		
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	地域の連絡会に加入し、同業者が集まる勉強会では事例を通じた学びや意見交換などを行っている。他の事業所の研修の受け入れやお互いの施設見学などの機会を設け質の向上を図る取り組みをしている。		

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)
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	入居前に数回事前訪問に出向いたり、担当職員を決め本人や家族との関係づくりに努めている。入居してからは家族と相談して協力をもらいながら徐々に馴染めるよう工夫している。		
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	職員は入居者の生活歴を把握し、本人のできる力を発揮する場面づくりや昔の生活を教えてもらう声かけをして、共に生活しながら思いを知ること努めている。		
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	職員は言葉にできない思いを、日々の会話や表情・しぐさ・行動などの細かい変化に気づき汲み取るよう努めている。カンファレンスや家族面談を通し「本人にとって本当によい暮らしとは何か」との視点で支援している。		
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	毎月のカンファレンスや家族面談などを通して本人の思いを話し合い、それらの意見を反映させた個別の具体的な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	介護計画は6ヶ月毎の見直しを基本としているが、10日から1ヶ月毎にモニタリングをし、毎月のカンファレンスや家族面談などを通して、随時見直しや内容の追記などをしており、現状に即した介護計画となっている。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	24時間医療連携体制の充実に取り組んでいる。入居者や家族の意向や状況に応じ、通院支援や自宅訪問・墓参りなど特別な外出支援などを柔軟に対応している。		
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	入居者や家族の希望する医療機関で、適切な医療が受けられるよう支援している。定期・随時の往診もあり、家族に立ち会ってもらうこともある。基本的に通院支援は家族対応であるが、状況に応じて職員が対応している。		
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	入居前や入居時に重要事項説明書を用いて、重度化や終末期における支援のあり方について説明している。状況の変化に応じて随時、家族・医療機関・職員は話し合いを繰り返し方針を共有している。		
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	一人ひとりの誇りやプライバシーに配慮している。プライバシー保護マニュアルやプライバシーに関する研修・ミーティングなどを通して職員への意識付けが図られている。個人情報の取り扱いも秘密保持の徹底がされている。		
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	一日の大まかな流れはあるが、入居者一人ひとりのペースに応じて、食事や入浴のペース・居室やホールでくつろぐ時間など、柔軟な支援を行っている。		

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)
(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	入居者の個々の力を活かしながら、調理のごしらえや味見など、職員と一緒に調理を行い、和やかに食事の支援をしている。		
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	入浴日は決めずに、毎日入浴ができる状態をつくっている。入居者の意向や状況に応じて、一人ひとりゆっくり入浴を楽しめるように支援している。		
(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	入居者の生活歴を把握し、少しでもできる力を発揮する場面作りをしている。調理・掃除・音楽・指圧・園芸・建設関係の話題をもとに声かけをしたり、カラオケ・散歩・日光浴など楽しみごとや気晴らしの支援もしている。		
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	本人の意向や体調・天候など留意しながら、近隣の散歩やテラスでの日光浴などを行っている。同法人施設の行事参加や神社参り・自宅などの馴染みのある場所への訪問など、家族とも協力して外出する機会を設けている。		
(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	職員は入居者のその日の気分や状態を細かく把握し、見守りながら安全に配慮し、日中は鍵をかけないで自由な暮らしを支援している。		
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	定期的な防災訓練、主に夜間想定を消防署の立会いのもとに行っている。運営推進会議などを通し、地域住民や家族などへ訓練を理解してもらい協力依頼や意見交換をしている。非常用食料や備品等の準備もしている。		

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)
(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	個々の食事・水分摂取量の把握をし職員は情報を共有している。入居者の状態や力に応じ、食事形態・スプーンの工夫などしている。定期的に同法人の栄養士に栄養バランスの助言を得ている。		
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	季節感のある装飾品や置物・季節の花などが飾られている。共用空間は温かみのある家庭的な雰囲気であり、音や光に配慮している。ソファや椅子などがホールに多数設置してあり、各々がゆったりと居心地よく過ごしている。		
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	家族が中心となり、家具の配置など居室の環境整備をしている。若き日の本人の写真や家族の写真・踊りで使用していた扇子・スカーフや髪留めなど、好みのものが持ち込まれており、それぞれが個性ある居室となっている。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。