

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	2370500577
法人名	有限会社前田商店
事業所名	ルミエ
訪問調査日	平成 20 年 11 月 15 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 25 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

○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28日

【評価実施概要】

事業所番号	2370500577		
法人名	有限会社前田商店		
事業所名	ルミエ		
所在地	名古屋市中村区大宮町3-61 (電話) 052-471-0271		
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部		
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7		
訪問調査日	平成20年11月15日	評価確定日	平成21年2月25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	昭和・平成	13年6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 4人, 非常勤 5人, 常勤換算 7.5人

(2) 建物概要

建物構造	木造り		
	2階建ての	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)	55,000 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() (100,000 円) 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 1,600 円		

(4) 利用者の概要(平成20年11月1日現在)

利用者人数	7名	男性 0名	女性 7名
要介護1	0名	要介護2	1名
要介護3	1名	要介護4	4名
要介護5	1名	要支援2	0名
年齢	平均 84歳	最低 80歳	最高 91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人珪山会鶴飼病院、きとう内科、みやうち歯科、名古屋中央歯科
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

民家の一部改築して、平成13年に愛知県下で5番目に開所したグループホームである。運営者は社会福祉士や管理栄養士等の資格を修得しており、介護ケアに従事している。入居者の中には、入所時に歩くことが出来なかった方が階段の上り下りのリハビリで歩けるようになったとの実績がある。開所以来の退居者数は35名と多いが、重度化や終末期の対応は熟知している。

【重点項目への取組状況】

重点項目	①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 前回の改善課題である「運営推進会議の定期的開催」については、前向きに取り組まれており、改善している。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者と一部の職員は自己評価の意義、ねらい、活用方法等を理解しているが、今回の自己評価は全職員での取り組みとはなっていない。全職員で自己評価を行い、職員間の意識あわせや振り返り等に活かされることが期待される。
	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) 事業所から運営や活動等についての状況報告と民生委員、学識経験者、家族等と意見交換を行う双方向的な会議となっている。会議で出された意見や要望等はサービスの改善に活かしている。
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) 事業所への訪問時には積極的に声掛けを行ったり、運営推進会議の場等で意見や苦情を聞き出して、対応や運営に反映させている。
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) 散歩や買い物等で近隣の住民との交流に努めているが、地域の行事等への参加が少なく、地域との連携は今後の課題となっている。

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	基本理念は平成13年の開所以来、「信頼、安全、創造」と定め、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	管理者と職員は基本理念を共有しており、理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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	地域の行事等が少なく、また町内会にも加入していないので、地域との交流は少ないが、散歩や買い物等の際には、地元の方との交流に配慮している。	○	努力はされているが、ホームへの理解を深めるため、今後も積極的な地域交流に努めることが望まれる。
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	自己評価が全職員での取り組みとなっていないので、一部の職員には評価の意義等が理解されていない。	○	全職員で自己評価を行い、評価の意義等について理解を図り、ホームの質の改善に活かすことが望まれる。

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	民生委員、学識経験者、家族等の参加で実施されており、評価での課題や日常のサービスについて意見を伺い、記録も残されている。	○	運営推進会議は2ヶ月に1回行われているが、回数を増やすことも検討されているので、更に質の向上に活かすよう取り組みが期待される。
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	認知症の理解を深めるためキャラバンメイトの参加など希望しており、市の介護指導課との交流もあり、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	家族の訪問時や月1回の便り等で健康状態や金銭出納帳等の報告をしている。		
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	運営推進会議に家族等の参加を図り、外部者に意見や不満等の表わせる場となっており、出された問題点は運営に反映するよう努めている。		
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	職員の離職は最小限になるよう取り組んでいる。開所から職員の交代はなく、馴染みと信頼関係ができています。代わる場合は、入居者のダメージを少なくするよう努めている。		


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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	管理者は職員の資格修得のため計画的に研修等に参加させている。		
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	同業者との交流は全く行なわれていない。	○	事業所の質の確保には同業者との交流や連携が不可欠なので、積極的に事業所団体や市単位の連絡会等に参加されることが望まれる。
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、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	入居者や家族には事前見学の機会や短期利用等を行ない、馴染みながらのサービス提供を行なっている。		
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	職員は入居者と協働しながら和やかに生活できるような場面づくりや声掛けを行なっている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	入居者の方の思いや意向は職員の判断で行われている。	○	本人本位に検討され、常日頃、一人ひとりの思いや意向について関心を払うよう心掛けることが望まれる。
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	本人や家族から意見や要望等を聞き、それらを反映させて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	入居者の状態の変化があれば、その都度、介護計画は見直されている。3ヶ月に1回の定期的な見直しは実施していない。	○	状態の変化がなくても、3ヶ月に1回の定期的な見直しが望まれる。
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	医療連携体制による医療面の支援と重度化した場合や終末期の入院の回避等に柔軟に対応している。		

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 (すでに取り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	○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	本人や家族等の馴染みのかかりつけ医の継続受診を支援している。		
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	重度化への対応指針が作成され、本人や家族等と話し合いが行なわれている。終末期のケアは過去の経験を活かし、そのノウハウを職員間で共有し、対応できる体制となっている。		
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	本人の誇りや自尊心への配慮は行なわれている。個人情報等の取り扱いは慎重に対処し、関係書類等は鍵のかかる書棚に保管している。		
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	買い物や散歩などは一人ひとりの状態や思いを配慮しながら対応している。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	働きかけはなされているが、入居者は食事の準備や片付けには参加していない。	○	一人ひとりの力を活かす場として、また残存能力を維持するためにも食事の準備や片付け等への参加が望まれる。
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	入浴は週2日、午前中に支援されている。	○	午後には散歩や買い物など外出もあるので、午前中ではなく、毎日希望の時間帯に入浴できるよう職員のローテーション等の検討が望まれる。
(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	一人ひとりの生活歴や力を活かし、洗濯物たたみ、自室掃除、廊下ふき等の支援をしている。		
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	入居者のその日の希望にそって、散歩や買い物等に出かけるよう支援している。		
(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	日中は玄関の鍵をかけない暮らしを支援している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	事業所独自で、火災や地震等を想定した避難訓練を年2回実施している。また、消防職員の訪問の際には、いろいろと助言を受けている。		
(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	管理栄養士3名で、入居者の日々の栄養摂取量や水分量を管理している。		
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	玄関、廊下、台所等は普通の家と遜色なく、入居者のためにエレベーターの設置や浴室、トイレ等は使いやすいように改造されている。建屋内は清潔で不快な音や臭いもない。		
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	日中は殆んど居間での暮らしとなっており、自室は睡眠の場となっている。そのため、自室には使い慣れたものの持込みはあまりされていない。	○	入居者にとって居室は一番落ち着ける場所なので、更に工夫されることが期待される。

※  は、重点項目。