

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	11
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	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	1293200018
法人名	株式会社リエイ
事業所名	コミュニケア24浦安いまがわ館
訪問調査日	平成 21 年 2 月 23 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 16 日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会

○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せん。

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21年 3月16日

sog

事業所番号	1293200018
法人名	株式会社リエイ
事業所名	コミュニケーション24浦安いまがわ館
所在地 (電話番号)	〒279-0022 千葉県浦安市今川2-13-10 (電話) 047-355-6514

評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会		
所在地	〒113-0021 東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成21年2月23日	評価確定日	平成21年3月16日

【情報提供票より】(平成21年 1月29日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 13 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	26 人	常勤 18人, 非常勤 8人, 常勤換算	18.6人

(2)建物概要

建物形態	単独	改築
建物構造	木造 造り	
	2 階建ての	1 階 ~ 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)	99,000 円	その他の経費(月額)	45,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(720,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(期間36カ月)	
食材料費	朝食	450 円	昼食	600 円
	夕食	700 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 1,750 円			

(4)利用者の概要(1月29日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	70 歳	最高	100 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	コミュニケーションクリニック、市川東病院、浦安中央病院、順天堂浦安病院、デンタルサホー
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

東京に隣接して発展を続ける地域にあって、きれいに区画整理された閑静な住宅街に建てられた木造2階建て2ユニットの家庭的雰囲気にあふれるホームです。周辺は道路が広い割に車の往来はほとんどなく、公園もあるので、散歩に出かけていても比較的安いです。エレベーター1基と階段2か所があり、2階との行き来もスムーズに行え、非常口も備えています。居室内は、大きな収納場所があり、室内の整理が容易です。その分居間・食堂が若干手狭ですが、真面目で明るい職員の真摯な対応でカバーして家族の厚い信頼を得ています。このことは家族アンケートで「外出の機会が多い」「職員が明るい」「いつも温かい雰囲気がある」「要望をよく聞いもらえる」「個々の利用者にあったきめ細かい対応をしている」「対応がスムーズで早い」といった声が数多く寄せられていることからよく分かります。

【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)
	「地域に積極的に貢献を」は、他のグループホームと共に、老人会に対し認知症についての勉強会を開催、「年一度は消防署と火災訓練を、夜間の避難訓練を」も実施済みです。「終末期に備えてケアについてのマニュアルを」は、在宅療養に熱心な医師のいるクリニックとの連携関係を強めています。マニュアルのまとめは検討中です。
重点項目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)
	自己評価は、各ユニットごとに3人の職員が手分けして評価を行い、管理者・計画作成担当者・リーダーが全職員の意見を集約する形でまとめあげました。職員の定例会の場で評価の意義への理解が行き渡るように努めています。
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、市担当、市議会議員、社会福祉協議会、地域包括支援センター・ボランティアセンターの各職員、自治会員、家族、入居者をメンバーに加えて、2ヶ月に1回実施しています。議題は、事故報告、指導監査や外部評価の結果等の報告に止まらず、外部評価で提起された地域との交流について話し合い、その結果を受けて、自治会員をメンバーに加えることとなったり、散歩のときにゴミ拾いを行う等の動きにつながっています。
重点項目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)
	家族が面会の為に来訪した時には意見を聞くように努めています。苦情や意見などがあつた時は、職員間の申し送りや、定例会などで周知を図り職員全員で改善に向けて取り組んでいます。外部評価の際の家族アンケートの結果は運営推進会議で話し合い、外部者へも伝わるようにして、家族等の理解も得つつ改善していく姿勢を明らかにしています。
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)
	市社会福祉協議会の主催で自治会員が中心になって行っている公民館での「ふれあい広場」の活動や、コーラスの地域サークル、老人会でされる麻雀の会に参加したり、地元の祭り見物に出かけたりしています。一方、他のホームと一緒に老人会で認知症の勉強会を催したり、散歩のときにゴミ拾いをする等、地域への貢献も視野に入れた活動をしています。

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	理念は現状に合ったものに随時作り変えてきており、現在は『一緒に楽しく過ごす家』を心掛けます』『普段の暮らしの継続』を大切に地域に溶け込んだ生活を送ります』の2項目の地域密着型サービスとしての独自の理念を作り上げています。		
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	理念はホーム内の各所に掲示して、職員・利用者・家族にも良く分かるようにしています。また、職員の定例会で確認し合い、ケアの振り返りとしても活用しているということで、このことは職員へのヒアリングからも確認されています。		
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	市社協主催で自治会員が中心になって行われている公民館での絵手紙・折り紙等の活動や、コーラスのサークル、老人会の麻雀の会に参加したり、地元の祭り見物に出かけたりしています。一方、他のホームと一緒に老人会で認知症の勉強会を催したり、散歩のときにゴミ拾いをする等、地域への貢献も視野に入れた活動をしています。		
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	自己評価は、各ユニットごとに3人の職員が手分けして評価を行い、管理者・計画作成担当者・リーダーが全職員の意見を集約する形でまとめあげました。職員の定例会の場で評価の意義への理解が行き渡るように努めています。		
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	会議は、市担当、市議、社協、地域包括支援センター・ボランティアセンターの各職員、自治会員をメンバーに加え、2ヶ月に1回実施しています。議題は、事故・指導監査・外部評価関係等の報告に止まらず、外部評価で提起された地域との交流について話し合い、その結果を受けて、自治会員をメンバーに加え、散歩のときにゴミ拾いを行う等の動きにつなげています。		

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	市の担当者とは、地域密着型サービス事業者連絡会、介護サービス事業者協会などの定期的な会合の場で話し合う機会がある他、事故報告等各種手続きの際にも随時直接会って相談したりして、サービスの質の向上に取り組むよう努めています。		
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	毎月定期的に日々の個人記録・モニタリング・お預かり金精算書・便り・写真・行事予定と結果などを郵送しています。家族の来館時には直接近況を伝える他、状態に変化があった場合や事故発生時等必要に応じて随時電話で報告しています。		
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	外部評価の際に行われるアンケートの結果に止まらず、家族の来訪時に出来るだけ話を聞くようにし、苦情や意見があった時は、職員間の申し送りや定例会などで周知を図り職員全員で改善に向け取り組むようにしています。意見の吸い上げのため運営推進会議でも話し合い、独自のアンケートの実施を考えています。	○	家族からは率直な意見は出し難いという事情が常にあります。アンケートのやり方次第では、運営にとって真に有益な意見の吸い上げができる可能性があります。独自の試みは大いに勸奨されます。
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	同一法人内での職員の異動は最小限にするよう努め、異動後にも交流できる機会を作るなどしています。退職等やむを得ない場合でも、他の職員が、抜けた穴をカバーし合って、利用者へのダメージを防ぐよう配慮しています。		
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	新人職員に対しては、入社時に本社で5日間の研修を実施し、ホーム内でOJTを行います。現任職員に対しては、本社で毎月勉強会を兼ねた会議があり、その他外部で行われる研修も含め、職員の段階に応じて参加しています。参加者以外の職員には、研修会の報告等の勉強会を定例会の場で行っています。		
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	市地域密着型事業者連絡会が概ね2ヶ月に1回、市の会議室で開催されており、事例等の検討や参考情報の交換をしています。また、職員による施設の相互訪問を行い、職員同士の交流を通じて互いに学び合うことにより質の向上に努めています。		

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)
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	契約に至る前に体験入所をしてもらい、利用者自身が納得して住んでもらえるよう支援しています。飾り付けや家具の配置を利用者の好みに合わせ、居心地よい場所になるように工夫しています。職員からの声かけや家族の頻繁な訪問と一時帰宅を繰り返して徐々に馴染んで行く人もいます。		
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	料理や裁縫、昔の出来事や職歴など、職員が知らない利用者の人生経験の1ページを教わり、様々な知識と介護者としての深みが増す、支えと学びの関係を築いています。また、利用者の得意分野を発揮してもらい、献立掲示や食事作りなど他の利用者の役に立てる関係を築いています。		
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、アセスメントやセンター方式を使って利用者の真の思いをくみ取れるよう努力しています。困難な場合でも表情や行動から要望が汲み取れるよう、職員間で情報を共有し観察技術を研いて支援しています。		
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	介護計画作成担当者が会議を開き、利用者家族、看護師、理学療法士、歯科医、かかりつけ医の意見書、施設管理者、職員の意見などをもとに利用者本位に沿うよう介護計画を作成しています。		
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	基本的には3ヶ月毎に見直し、半年ごとに更に丁寧に見直しをしています。緊急状況が生じた場合は、その都度計画の変更を行っています。		

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)
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	市内や今川地区等での自治会、老人会、公民館、図書館活動に利用者が参加したり出かける時には、送迎や付き添いをしています。また、利用者が望む帰宅や病院の通院受診、旅行などに目的地までの介助支援をしています。		
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	提携しているシニアクリニックの医師が月2回往診することで利用者の健康管理が行われています。整形外科、眼科、皮膚科、歯科、精神科などの受診も浦安近隣から行徳地区まで支援をしています。医療に関する利用者情報を家族と共有し、24時間対応出来る体制を支援しています。		
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	利用者家族、かかりつけ医、施設との話し合いを行い、同意書を取り交わし、看護職員の協力を得て情報を共有することで利用者の望む医療体制を組んでいます。対処方法についてのマニュアルが統一されたものになっていません。	○	重度化や緊急事態に備え、引き継ぎなども含めて、仕事にスムーズに役立つ、誰でもいつでも対応できるようファイルの整備・取りまとめが望まれます。
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	職員は自分の日常語で利用者に何気なく話しかけています。周りの者が聞いて気になる場合は、職員同士で注意し合うようにしています。個人情報や記録は事務室に集中していますが鍵のかかる場所には保管されていません。	○	事務室は、職員の休憩場所にもなっているため人の出入りも多く、人の行動が目にとまりやすいので、危険度は低い状況にありますが、個人情報保護の徹底のためにも重要書類等は鍵をかけられる場所に保管することが望ましいと思われます。
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	利用者は、起床や睡眠、食事や入浴、外出に至るまで自己選択で暮らしています。日中は居室で身だしなみを整え、編み物や裁縫、読書などの趣味やうたた寝、リビングでの談笑の中で日々を過ごしています。外出や散歩も、天気やその日の職員数によって方法を変えて支援しています。		

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	利用者が食べたいものがあれば、希望がかなうよう企画し支援しています。庭先での軽い飲食や寿司店、ファミレスでの外食など日常的に希望を募って支援しています。食卓には庭先の花や差し入れの花をさりげなく飾り、食事を楽しめる雰囲気作りをしています。		
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	自立者の場合は、毎日でも一人で入浴が可能です。消極的な方でも週3回は入浴するよう声かけしています。入浴時間も、朝から寝る前に入浴する方まで好みの希望に応じています。時には音楽をかけたり、ゆず湯や菖蒲湯にしたりして工夫しています。		
(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	利用者は、食材の下ごしらえから片づけまで、その日の積極度によって自由に活動しています。また、それぞれの特技・好みに応じて、ランチョンマット作りや洗濯物干し、簡単な掃除、献立を書いて披露するなどを自分の役割にして、人のために出来ることの楽しみを味わえるようにしています。		
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	人によって週4～5日から毎日、外気浴や散歩、趣味の活動、その他の目的で施設外に出かける場合の支援をしています。GPSを持って一人で出かける人もいます。外出しない人には、庭先のコーヒータ임을企画して外気に触れられるよう支援しています。		
(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	玄関は、朝7時頃から夜9時頃まで施錠されていません。利用者や、家族・外来者の出入りは、玄関の扉が開く度にセンサーで置物の猫が鳴き、その声が職員に届くようになっています。居室内は、利用者の判断でロックしている人もいます。		
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	前回の外部評価の結果も踏まえ、1度は消防署を呼んだ消火訓練を行う他、職員及び利用者で避難訓練を実施、夜間想定訓練も行いました。救急救命措置の講習には職員が参加しています。量は多いとは言えませんが、最低限の食糧・飲料の備蓄も行い、万一の場合に備えています。		

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	食材は献立付きで業者から搬入され、調理は、当日の勤務者がメニューに沿って利用者と共に炊事しています。水分量はコップで5～6回以上は飲んでもらい、食事量も毎日記録しています。観察をして不足する場合は、エンシュア缶やヨーグルトや本人の食べやすい好きなものを提供しています。		
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	毎日の出会いの場、触れ合いの場である居間・食堂は手狭な感じが否めませんが、生け花で季節感を出したり、写真・絵・人形・置物等で飾って、生活感・潤いのあるスペースとなるよう工夫しています。また、玄関や廊下にソファを置いて、好きな場所でくつろげるよう配慮もしています。不快な臭い・音・光等ありません。		
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	各居室はかなりゆったりした広さがあり、収納スペース、空調以外はベッドをはじめ整理ダンス・椅子・ソファ・鏡台等使い慣れたものを自由に持ち込み、気に入った写真や絵・自分の作品を飾って、自分の部屋として居心地良く暮らせるようにしています。		