

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	1276600093
法人名	株式会社レイクス・トゥエンティワン
事業所名	プラチナホーム一宮なのはな
訪問調査日	平成 21 年 3 月 4 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 27 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

事業所番号	1276600093
法人名	株式会社レイクス・トウエンティワン
事業所名	プラチナホーム一宮なのはな
所在地 (電話番号)	〒299-4313 千葉県長生郡一宮町船頭給249-1 (電話) 0475-40-1882

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3月4日	評価確定日	平成21年3月27日

【情報提供票より】(平成21年 2月 1日事業所記入)

開設年月日	平成 16 年 9 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 14 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	14.5 人

(2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	木造	造り
	1 階建ての	1 階 ~ 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間:60ヶ月)	
食材料費	朝食	300 円	昼食	450 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		円	

(4) 利用者の概要(2月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	5 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	7 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 78.9 歳	最低	76 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	長島医院、茂原中央病院、市原歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

サッカー場に隣接して、菜園用の広い庭、スペースたっぷりの駐車場など、広い敷地内に新築された平屋建て2ユニットの感じの良いホームです。内部も玄関すぐに広い共用空間があり、各居室もゆったりとしており、周りにはまだ建物もあまり多くないので、各室から広い空が眺められます。建物が4方を取り囲む中庭があり、プランターに花を植えて季節感を出しており、室内の採光に役立つとともに、安全に外気に触れ日光浴を楽しめる空間となっています。隣接して同一法人運営の高齢者用賃貸住宅、シニアハウスがあり、同施設の看護師から適宜アドバイスや指導を受けられるので、医療面での安心感があります。ホーム長と介護支援専門員が交替してから、いろいろと改善に取り組んできており、今後その効果が一層現れるものと期待されます。利用者の家族からも改善ぶりを評価する声が聞かれます。

【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)
	「家族への報告」は、1ヶ月間の支援経過記録を1頁程にまとめて家族に送付、「職員の異動等による影響への配慮」は、常勤者を増やすことにより退職者が減少、「同業者との交流」はグループ内の他の施設に職員が訪問視察、「重度化や終末期への対応」は、終末期の利用者を、家族・職員・医師・看護師等の連携でほとんど最後まで看取り、その他、プライバシーの尊重、災害に向けた備蓄、等改善に努めています。
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、職員が分担を決めて作業を行い、それを管理者・介護支援専門員が取りまとめる形で行いました。職員の間で認識の差はありますが、ホームでは自分達に何が求められているかよく理解する機会になったことがヒアリングから窺われます。
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)
	会議は、家族会会長・副会長の他に、町議会議員2名、町職員、民生委員、社会福祉協議会会長等の外部のメンバーを加えた構成となっています。会議では、新入居者・新人職員や運営状況、外部評価の結果等報告の後自由な意見交換を行い、記録もとっています。そこで出た意見は可能なことはすぐに実行しています。しかし、ホーム長等幹部職員が交替したことにより、開催は年1回程度にとどまっており、今後回数を増やすように努めたいとしています。
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)
	苦情相談窓口を設置していますが、利用されることはありません。昨年4月の運営推進会議の前に家族会を開催し、16名の参加がありました。その場で出た「爪を切ってほしい」等の要望には早速対応するようにしています。このような場はなかなか設けにくいので、面会の為の来訪時や、電話で報告・相談を行う時に積極的に意見や要望を聞くようにしています。家族アンケートでも、「入居後運動不足で太ってしまったが現在はカロリー・量を考えてくれている」と対応ぶりを窺わせるコメントがあります。
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)
	近隣の神社の祭礼時に、神輿に寄ってもらったり、獅子舞に来てもらったり、地元の老人クラブ、社協や町主催の食事会や敬老会に参加することにより、利用者の気晴らしの機会としつつ、地元との交流を深めています。地域で行う排水路の一斉清掃がある時には職員も参加する事により、地域への貢献活動を行うことも考えています。

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	「利用者本位の実践」「利用者主体のサービス」「地域社会との交流の実践」「スタッフの意識・専門性を高める」の4項目から成る地域密着型介護サービスを実施する者として目指すべき独自の理念を作り上げ、玄関に掲示しています。		
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	「朝礼、職員会議、ケース会議、連絡ノートの活用と玄関への掲示などにより、職員あげての意識の統一を図るよう努めている」ということですが、職員には利用者本位ということはよく認識しているものの、地域社会との交流他については十分に浸透しているとは言えません。	○	4項目の理念は立派なものであり、難しいものでもありません。日々の行動の中で常に振り返るように取り組んでいくことが求められています。
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	神社の祭礼時に神輿に寄ってもらったり、獅子舞に来てもらったり、地元の老人クラブ、社協や町主催の食事会や敬老会に参加することにより、利用者の気晴らしにしつつ、地元との交流を深めています。地域で行う排水路の一斉清掃がある時には職員も参加する事により、地域への貢献活動を行うことも考えています。	○	近隣の住民たちでゴミ拾いの運動もやっているということです。近隣に住む職員を通して利用者も参加しやすい形で地域への貢献活動に参加していけば、交流が一層進むものと期待できます。
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、職員が分担を決めて作業を行い、それを管理者・介護支援専門員が取りまとめる形で行いました。職員の間で認識の程度の差はありますが、ホームでは自分達に何が求められているかよく理解する機会になったことがヒアリングから窺われます。		
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、家族会会長・副会長の他に、町議会議員2名、町職員、民生委員、社会福祉協議会会長等の外部のメンバーを加えた構成となっています。会議では、運営状況や外部評価の結果等報告の後自由な意見交換を行い、そこで出た意見は可能なことはすぐに実行しています。しかし、ホーム長等幹部職員の交替もあり、開催は年1回程にとどまっており、今後回数を増やすようにしたいとしています。	○	会議を真に実効あるものとするために、2～3ヶ月に1回開催する事を目標とすることが求められています。常にメンバー全員が出席する必要はありません。会議では、単なる報告に止まらず、諸問題について予め通知しておけば運営上有用な意見も出てくるものと思われれます。家族の率直な意見も聞くことができると期待できます。

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	町の担当職員が気軽にホームに立ち寄ってくれるので、相談も気軽にできる状況です。生活保護関係やその他の諸手続きに加え、県主催の研修会の参加の為に推薦状の発行依頼に訪ねて行ったりと、頻繁に行き来しています。		
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	現在の介護支援専門員が着任以来、健康状態や暮らしぶりについて、月間の詳細な介護経過記録の個別送付を始めました。家族アンケートでも評価する声が聞かれます。その他受診の必要等変化があった時は都度電話で連絡し、結果も報告しています。広報誌が中断状態にありますが、再開したいとしています。		
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	苦情相談窓口を設置していますがこれまで利用はありません。前回の運営推進会議の前に家族会を開催し、16名の参加がありました。その場で出た「爪を切ってほしい」等の要望には早速対応するようにしています。通常は、面会の為の来訪時や、電話で報告・相談を行う時に積極的に意見や要望を聞き対応しています。		
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	以前は職員の離職が多く運営上の悩みの種でしたが、福利厚生の手厚い常勤職員化に努めた結果、定着率が上がり異動や離職を最小限に抑えることができました。万一異動があった時は、他の職員たちがさりげなくカバーし合って、利用者へのダメージを防ぐようにしています。		
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	新人に対しては、1ヶ月程度の間OJTを実施しています。現任の職員に対しては、県のグループホーム連絡会や県社協主催の研修会に、職員の段階に応じて積極的に参加させています。また、受講料半額会社負担で各種資格の取得も勧めています。	○	職員の研修は計画的に行う必要があります。例えば、外部研修も含めた習得必要項目を列挙して、習得度合いを自己点検せしめ、それを幹部職員が確認するというのも一つの方法です。また、優秀な職員へのインセンティブとして、定着している職員等には受講料も全額会社負担とする事も考えられます。
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	地域の同業者からライバル視されている現状で、同業者との交流は極めて困難な状況です。職員には、同一グループの他の施設への訪問見学により、レベルアップを図っています。幹部職員は職員等の人脈を通じて町といった枠を外れて広い範囲で交流を図って行きたいと考えています。		

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、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	入居前に施設見学をしてもらっています。受け入れに際しては、同じ職員が窓口となりサービスに関する事前説明を行っています。入居希望者や家族が不安を感じている場合は、体験入居も可能な他、入居者と職員がお茶を共にしながら雰囲気作りを行い、段階に応じ実際の介護へとつなげています。		
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、利用者と一緒にいることで存在感を重視し、「ありがとう」の言葉がけを行なっていて、生きがい作りが自然と行なわれています。レクリエーションや食事を共にすることで、利用者からは人生の喜びをもらいながら共に支えあう関係が築かれています。		
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	利用者の日々の会話から趣味や思い・意向の把握に努め、その結果は記録に残して情報を共有し、創意工夫を加えながら日常生活の現場での個別支援に活かしています。		
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	定期のケアカンファレンスで本人から聞き取った記録をベースに、本人、家族の要望、意見を取り入れて、医療機関とミーティングを行いアドバイスを受けながら、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	月一回のモニタリングをもとに、3ヶ月毎に介護計画の見直し、変更が行われています。また、毎日の介護記録や状態の変化に応じ随時の見直しも行なわれています。		

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	リフト車を利用して外泊支援や通院介助、買い物、美容室への送迎、一時帰宅等と柔軟な支援が行われています。		
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	入居時には、家族の要望を取り入れ医療機関の説明が行われています。入居前からのかかりつけ医の定期受診や、3ヶ所の協力医療機関、訪問歯科による適切な医療、アドバイス・相談が定期的に、あるいは随時行われています。		
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	家族には入居前の利用契約時に終末期ケアの説明も一緒に行っています。医療機関の協力のもと重度化に対する柔軟な対応への指針が作られています。家族、協力医院、職員全員で方針を共有し連携が図られています。		
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	利用者には失禁防止への速やかなケアが行われています。一人ひとりの自尊心を尊重し周りにも配慮したケアの取り組みが見られます。個人の記録、重要書類等は事務所内の施錠できる戸棚に保管され、管理されています。		
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	利用者の生活リズムを尊重しながら、一人ひとりのペースに合わせ、単独、少人数での活動が行われています。食事以外の起床、就寝、入浴時は時間帯を広く設け、個々のニーズ・希望に沿った支援が行われています。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者は各々持っている力を発揮し出来ることへの喜びを感じるよう、職員はさりげない支援を行っています。野菜の皮むき、調理をする方、味付け・盛り付け等で職員が適切なアドバイスを受ける等、職員と一緒に食事作りを楽しんでいます。		
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	個浴で週2～3回の入浴が実施されています。入浴は原則 14:00～16:00 に設定され十分時間をかけています。入浴時にはリラックスして楽しめるよう、また、季節感が味わえるよう、ゆず湯、菖蒲湯、バラの花等で変化をつけています。		
(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	テーブル拭き、清掃、食事作り、配膳、下げ膳、手芸、野菜作りから収穫等で、個々の趣味や残存機能および潜在能力を活かし、喜びを味わい張りのある生活を送れるよう支援が行われています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	好天の日は散歩、ドライブ、買い物のための外出が活発に行われています。外出しない時は、中庭でお茶を飲んだりカラオケ、卓球、その他のレクリエーション等のプログラムが用意されています。		
(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	入り口はタッチ式の自動で出入りは自由ですが、夜間は施錠されています。自室、共有スペースは施錠されずオープンとなっています。職員は常に利用者の所在を確認し、速やかな対応を心がけ安全管理に努めています。		
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	防災訓練は、幹部社員の交代があったため実現していません。現在新ホーム長が計画を立てて準備しており、4月に実施する予定です。食糧及び飲料の最低限の備蓄は行われています。	○	消防署の直接指導も含め年2回の防災・消火・避難訓練を実施する事が望まれます。特に職員が手薄になる夜間を想定した避難訓練も欠かせません。

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)
(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	毎回の食事後や10時、3時のおやつ時にはお茶、コーヒー、紅茶等が個々にふるまわれています。体調にあわせて刻み食、お粥食が用意され利用者にあつた食事形態が提供されています。栄養のバランス、食事量、水分量は個人のバイタルチェック表に記録し、常に確認が行なわれています。		
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	玄関のロビーは広く、ソファを置き、カラオケ装置も置いて楽しめる空間となっています。季節の花や雛飾、壁面の写真や飾りなどで季節感も味わえます。中庭を廊下等が囲んでいる構造で、共用部分は外光が十分入り明るい空間となっています。ソファは1ユニット内の3か所に置かれていて、利用者は思い思いの場所で安んじています。	○	玄関のロビーは広く作られていますが、ユニット間の壁が固定されているため、少しもったいない空間になっています。可動壁として必要なときに開放すれば、非常に広い空間となり、地域の方々も参加できるイベントなどが可能となり、持てる資源の地域への提供が可能となるものと思われます。
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	収納戸棚、洗面台、空調を除きすべて馴染みのものを自由に居室に持ち込んでいます。箆笥、机、テーブル、椅子、テレビ、コタツ、仏壇等いろいろあります。室内も自分の作品、や写真、絵画、人形、置物等それぞれの好みに応じて飾られています。ベッドで寝る人もあれば、布団の人もあり、本人が居心地良く暮らせるようになっています。	○	冬季のせいもあり、全般的に換気が十分でないように思われます。立派な施設であるだけに、もう少し換気に意を用いる必要があると思われます。