

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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	4373201211
法人名	医療法人 村上会
事業所名	ファミリー倶楽部
訪問調査日	平成 21 年 3 月 30日
評価確定日	平成 21年 4 月 13日
評価機関名	特定非営利活動法人 NPOまい

○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

【評価実施概要】

事業所番号	4373201211
法人名	医療法人 村上会
事業所名	ファミリー倶楽部
所在地 (電話番号)	熊本県上天草市松島町合津1068番1 (電 話) 0969-28-3301

評価機関名	特定非営利活動法人 NPOまい		
所在地	熊本市馬渡1丁目5番7号		
訪問調査日	平成21年3月30日	評価確定日	4月13日

【情報提供票より】(21年 2月 28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 3月 17日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 5 人, 非常勤 3人, 常勤換算	6.8 人

(2) 建物概要

建物形態	単 独	新 築
建物構造	木 造	造 り
	2 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)	48,000 円	その他の経費(月額)	水道光熱費 500 円
敷 金	有(48,000 円)		無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	200 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(21年2月 28日現在)

利用者人数	9 名	男性 2 名	女性 7 名
要介護1	3 名	要介護2	2 名
要介護3	2 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	2 名
年齢	平均 85 歳	最低 79 歳	最高 95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人村上会 村上医院 養下歯科医院
---------	---------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な自然環境の中で地域とのふれあいが感じられます。地域医療と看護の連携により重症化にも対応できる体制作りができています。看取りの経験もあり、今後の生活の場としての安心が提供できる事業所です。生活の中での看護・介護の連携により高い専門的ケアの確立に期待します。施設の構造は木材の温もりを大切に、採光も工夫され、とても落ち着いた雰囲気を感じられます。

【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)
	個人の情報を保護するためにファイルの保管場所が変更されていました。また、地域とのかかわりが少ないとの指導に対しては、資源ごみの回収や地区当番の役割を行ったり管理者がキャラバンメイトに参加したり等の努力がなされていました。
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)
	全職員に意見を求め、それを管理者がまとめられて職員の考えや新たな気づきになっていますが、その後の評価に対する意見交換の場がなく不十分です。評価結果を注意点として、日々の業務の中で指導されています。
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)
	2ヶ月に一度の割合で開催されています。事業所の取り組みや生活状況が報告されています。その結果防災への取り組みについての提案がなされています。
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)
	家族が訪問された折に細かくお話になっているようですが、利用者の意見が少ないようです。長期入所になっているためか家族の意識の確認や満足度調査も含め意見を出しやすい工夫が必要です。
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)
	地域の方々からの差し入れや、行事へのお誘いに応じていらっしゃいます。また、地域の区役に協力され、そのことが地域の利用者への見守りにもつながっています。



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 (すでに取り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	施設が開設した当時のものを継続している。玄関脇に掲げてあり、誰でも簡単に目にすることができます。		
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	一人ひとりに合った、24時間ケアの視点から日々の業務の遂行課程で実践されています。毎日見れる壁にも掲示しています。		
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	回覧板やごみ出し、老人会の参加、地域のお祭りに利用者と参加されたり、近所に事業所で取れた畑の作物の提供やお礼にお漬物の差し入れが行われたり、事業所周圍の草刈が行われる等の地域交流が来ています。近所の理容室からの訪問や地域の「はなみずき会」の慰問があります。		
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	職員で話し合い管理者がまとめられた。このことで、管理者はスタッフの考え方が把握でき、今後、ポイントを絞って取り組みたいと考えられている。評価内容の項目と照らし合わせ、日々の業務の折々に伝えられています。	○	評価内容の意味するところを全員で同じ場で、同じ資料を元に意見交換し共通の理解を深めていただくような取り組みが期待されます。
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	2ヶ月に1回、老人会長、公民館館長、行政担当者参加のもと、定期的開催されています。1週間前には案内状を配布。日々の生活状況の報告や、防災のため消防団を交えての話し合いの提案がなされ、取り組みの検討中の段階である。		

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	日頃からの情報交換、話題づくりに努力されています。運営推進会議にも参加されています。問題点や不明な点については電話や直接訪問して聞かれています。		
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合わせた報告をしている	一元的、一方的な報告ではなく、利用者の能力と要望から手紙を書くのを支援されているケースもありました。金銭管理については家族面会時に金銭出納帳を見て頂き、サインをもらっている。健康管理は往診や訪問看護の状況を説明されている。	○	領収書の添付については、家族に見せる書類として個人ごとに見やすい工夫をされると良いでしょう。
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	家族とは日ごろの付き合いが出来ており、訪問された折に、もしくは電話などで管理者が対応されています。	○	施設長の人柄と献身的なサービスで処理されているようです。個人に頼りすぎることなく、利用者の声を受け止められるシステム作りが必要です。
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	職員の異動は少なく、利用者、職員共に長い付き合いになっており落ち着いた関係作りができています。初めての利用者に対しては管理者と二人夜勤の体制が取られています。		
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	研修のほとんどは管理者が参加し、その内容はその都度に業務内での指導や全体ミーティングで伝達されています。また、年2回法人の発表会に参加されています。事業所内の研修として、車椅子移乗・移動等ケアの実践については計画段階となっている。	○	結果報告書を上部管理者に提出するに止まらず、スタッフが研修の概略を知るように共有すべきです。そこからスタッフの研修参加への動機づけにもつながると期待されます。また、シフトの見直しも改善ツールの一つです。
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	3か月に1回部会に管理者が参加。内容を全体ミーティングで伝えている。会議の担当は部会で持ちまわりとし、困難事例等の報告がなされている。		

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	新入居者に対しては入院先の情報収集や事業所の見学等個々にケースごとに判断し対応されています。また、体験入所の希望があれば受け入れも可能となっています。		
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	利用者の得意とされている昔ながらの調理方法や会話の中からも利用者から学ばれることが多くあると感じられています。		
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	利用者との会話の内容や動作、または家族からの情報で意向の把握に努められています。また、利用者の昔話に話を合わせ生活歴を探る努力がされています。		
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	その場、その瞬間の対応を重要視されています。管理者が作成したケアプラン、介護計画をミーティングで全員で検討され作成されています。	○	生活の中で看護と介護の計画や記録が統合されると医療・看護・介護の強みとしての事業所の特徴が生かされると思います。
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	介護と看護の面から検討されています。更新毎の見直しや変化があった時はその都度見直されていますがモニタリングがされていません。	○	看護と介護面が一緒になってモニタリングをすることで総合的な計画が作成され、統一した専門性の高いケアになることを期待します。

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)
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	遠距離の家族の面会時、希望により宿泊できる支援があります。また、訪問看護による医療連携体制が取られています。		
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	週に1回の訪問診察が行われています。他の医療機関への受診は家族対応となっていますが、対応困難時は支援がなされています。また、併設医療機関の専門医の訪問があり、職員への指導やアドバイスがなされています。	○	専門医、看護、介護の総合力を生かし専門性の高い事業所としての役割に期待します。
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	看取りの指針が定められているが、詳細はその時の状況により対応されています。指針については見直しを検討中です。	○	日頃からの家族との意思疎通、確認を制度化しスタッフ同士が共有できるように期待されます。
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	前回の評価結果から個人記録の保管場所が移動され、適切な管理がされています。また排泄等の声かけはその人だけに伝わるよう配慮がされています。		
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	起床時間、食事、入浴、就寝時間等可能な限りその人その人に合わせたサービスが提供されています。		

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 (すでに取り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	調理場とテーブルの間のカウンターが低く、とても視界がよい構造になっています。おやつ作りを楽しみにされたり、調理の下ごしらえや配膳の手伝い、お茶入れ等お手伝いの場になっています。また、利用者に合わせて食事形態やアレルギーに配慮された支援がなされています。		
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	本人の希望に沿って朝からの入浴も行っています。毎日入浴を希望される方にも対応されています。風呂嫌いな利用者についても細かな工夫がされていたようです。必ず3日に1回は入られるように支援されています。菖蒲湯等の季節の行事浴もされています。		
(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	カラオケや昔覚えた踊りを職員に教え一緒に楽しんでいるらしいやいます。食事時のテーブル拭き等出来ることはされていますが、役割探しが少ないようです。	○	生活歴を知るためのアセスメントや情報収集の方法を工夫されると役割ごとや楽しみごとの幅が広がりその人らしさの演出が出来ると思われれます。長年の馴染みの関係からの落ち着きに留まらず新たな働きかけが望まれます。
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	散歩や車を出しての買い物等、要望に合わせて支援されています。		
(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	夜間のみ鍵をかけている。玄関はどこからでも見えるような構造になっていおり見守りがされています。		
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	夜勤シフトを想定しての訓練を年に2回行われていません。1度は地域の方の参加で行われ連絡網が整備されている。今後はさらに強化し2～3ヶ月に1回行うことを検討されています。		

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	食事の献立は併設の医療機関の栄養士がつくり(カロリー目安1300 ^キ カロリー)、水分はお茶やおやつ等の食習慣の中で摂取量がチェックされています。		
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	玄関の見通しの良さはすばらしく、設備環境は随所に工夫があります。接遇スペースもとても自然で快適な工夫があります。木が多く使用され、落ち着いた空間作りがされています。		
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	部屋ごとに衣類の収納スペースが十分とれています。箆笥やテレビ等希望の家具が持ち込まれています。		