

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	4678000177
法人名	特定非営利活動法人 環境福祉サービス
事業所名	ヴィラおたつめたつ
訪問調査日	平成21年10月23日
評価確定日	平成21年11月25日
評価機関名	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島

○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	4678000177
法人名	特定非営利活動法人 環境福祉サービス
事業所名	ヴィラおたつめたつ
所在地	熊本郡中種子町納官5173番地 (電 話) 0997-24-8557
評価機関名	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島
所在地	鹿児島市真砂町34番1号南光ビル303号
訪問調査日	平成21年10月23日

【情報提供票より】(平成21年9月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤	3 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 5.95 人

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	21,000 円	その他の経費(月額)	5,000 円
敷 金	有(円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) (無)	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	300 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(9月20日現在)

利用者人数	9 名	男性	4 名	女性	5 名
要介護1	1 名	要介護2	0 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.8 歳	最低 81 歳	最高 92 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	田上病院 田上診療所 田中歯科医院
---------	-------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

海が見える高台の広々とした敷地に建てられ、高い天井と明るく大きな窓が印象的なホームである。小学校の運動会や入学式に参加したり、集落の行事見学や地域の文化祭への出演など、地元の皆さんとの積極的な交流に取り組んでいる。また、非常災害に備えて、消防分遣所や消防分団のほか、近隣住民の協力も受けて夜間に避難訓練を実施するなど、地域の支援体制も充実している。運営者および管理者は、年間研修計画に基づき職員の資質向上に努め、さらに質の高いサービスを提供できるように取り組んでいる。

【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) ＜具体的に改善された主な点＞ ○自己評価には非常勤職員も含めて全員で取り組むようにしている。○重度化に伴う意思確認書を作成している。○職員も利用者と同じ食卓で一緒に食事を楽しんでいる。○消防団や地域住民の協力のもと、夜間帯に避難訓練を行っている。○業務日誌に、水分摂取量を記録するようにしている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 利用者のために何ができるかという視点に立って、全職員で自己評価に取り組んでいる。
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) 2ヶ月毎に民生委員や集落長、町職員や地域包括支援センター職員、ご家族代表等の参加のもと、利用者の状況やホームの様子、行事等についての報告が行われている。今後は、自己評価への取り組みや外部評価結果についても議題として取り上げ、会議での意見交換を通してさらなるサービスの質向上に活かしていただきたい。
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) 運営推進会議の中で、ご家族からの意見を聴取し運営に活かしている。また、第三者委員も設置している。ご家族アンケートの実施や家族会の再開も計画されているので、ぜひ実施して、ご家族の意見を具体的に運営に活かせるようにしていただきたい。
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) 地域の小学校の運動会へ招待されたり、中学生の職場体験学習の受け入れを行っている。また、集落の敬老会の見学や地域の文化祭に出演するなど、地元の人々との交流に努めている。

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	基本理念の中に「積極的な地域との交流」を掲げ、具現化項目として“地域色を出す”ことにも努めている。		
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	朝礼時に基本理念の唱和を行っており、笑顔での挨拶に始まり、目配りや気配り、利用者のペースに合わせるなど意識して取り組んでいる。運営方針の中に「具現化」の項目を設け、具体的な実践方法を示している。		
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	地域の小学校の運動会へ招待されたり、中学生の職場体験学習の受け入れを行っている。また、集落の敬老会の見学や地域の文化祭に出演するなど、地元の人々との交流に努めている。		
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	利用者のために何ができるかという視点に立って、全職員で自己評価に取り組んでいる。		
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	2ヶ月毎に民生委員や集落長、町職員や地域包括支援センター職員、ご家族代表等の参加のもと、利用者の状況やホームの様子、行事等に関しての報告が行われている。	○	自己評価への取り組みや外部評価結果についても議題として取り上げ、会議での意見交換を通してさらなるサービスの質向上に活かしていただきたい。

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)
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	運営推進会議の前後に町の担当者にホームの状況を見てもらっている。そのほかにも、生活保護担当者等と連携している。		
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	「ヴィラおたつめたつ通信」を2ヶ月おきに作成して、ご家族に送付している。利用者毎に金銭出納帳を記帳しており、預かり伝票等も整理されている。面会の頻度が少ない利用者のご家族に関しては、請求書や「ヴィラおたつめたつ通信」を直接出向いて届けるなどして情報交換を行っている。		
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	運営推進会議の中で、ご家族からの意見を聴取し運営に活かしている。また、第三者委員も設置している。		ご家族アンケートの実施や家族会の再開も計画されているので、ぜひ実施して、ご家族の意見を具体的に運営に活かせるようにしていただきたい。
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	利用者と職員がお互いに馴染めるまでは、日勤者を多く配置したり、新人の夜勤は2週間程度の日勤の後に行うなどの配慮をしている。また、初回の夜勤は2名体制で行っている。		
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	新人研修規定が定めてあり、職員のスキルや経験に応じて実践されている。法人内で行う年間研修計画も作成されている。		
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	今のところ、研修等で顔を合わせた際に情報交換等を行うに止まっている。	○	島内のグループホーム同士で、職員の相互交流を行う計画が立てられている。ぜひ実行に移し、お互いに研鑽しながらサービスの質向上に取り組んでいただきたい。

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、ご家族の見学を勧めている。利用者が入院している場合には、管理者等が入院先を訪問して利用者と面談したり、関係者からの情報収集を行っている。		
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	利用者から、地域の行事や風習、畑づくりや料理の味付け等を教えてもらったり、会話の中で引き出せるような働きかけを行っている。		
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	入居時に本人やご家族からその思いや意向を情報収集したり、実際の関わりの中で把握して検討を行っている。		
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	本人やご家族から情報収集を行ったり、普段のケアの内容を踏まえてケア会議で話し合い、それぞれの意見やアイデアを介護計画に反映させている。		
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	認定の有効期間に応じて、かかりつけ医やご家族と話し合いながら見直しを行っている。利用者の状態変化やケアの内容に変更が必要な場合は、随時、見直しを行っている。		

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					
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	通院介助や外泊、外出、墓参りの支援、ご家族の宿泊への対応等が行われている。		
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	本人やご家族の希望に応じた医療機関で、適切な医療が受けられるように支援している。		
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	「重度ケア指針」が作成され、重度化に伴うご家族の意思確認書を基にご家族に説明し同意を得ている。		
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	ポータブルトイレの目隠しや声かけの方法等に配慮するとともに、利用者個人の記録等は事務所内で厳重に管理している。ホーム便りや掲示物等への写真掲載については、ご家族より同意を得ている。		利用者やご家族および職員が、ともに地元同士で知り合いが多いという状況であるが、コンプライアンス(法令遵守)の観点から、個人情報の取り扱いには引き続き十分な配慮を望みたい。
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	利用者のペースに合わせ、ホームの決まりごとを優先しないように支援している。食事や入浴の時間等も、利用者のペースに合わせて行われている。		

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)
(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	利用者の起床時間に合わせて、朝食の時間帯を柔軟に設定している。利用者の力に応じて、準備や後片付けの手伝いをしてもらったり、ホームの菜園で取れた野菜と一緒に調理するなどして、食事を楽しめるように支援している。		
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	基本的には、1日おきに入浴できるようにしている。入浴の順番は、希望を聞きながら利用者間でトラブルが無いように調整を行っている。		
(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	利用者一人ひとりの力に合わせ、畑づくりや洗濯物たたみ、配膳や下膳、お盆拭き等の役割を持ってもらい、張り合いのある生活ができるように支援している。		
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	近くの物産館に出かけたり、病院受診の帰りにスーパーで買い物をするほか、近所やホームの庭を散歩するなど、利用者の希望で自由に外出できるように支援している。		
(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	職員は鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は施錠していない。外出されそうな方には、付き添って見守りを行っている。		
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	年2回の避難訓練が行われている。消防分遣所および地域の分団、近隣住民の協力を受けて、実際に夜間の時間帯の訓練も実施している。		

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)
(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	食事摂取量や水分摂取量についてチェックが行われ、必要量が確保できるように支援している。利用者の状態や力に応じた食事形態の検討も行われており、量の目安は食事バランスガイドを参照している。		
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	天井が高く、窓も大きく造られており、明るくゆったりとした共用空間が広がっている。食事用のテーブルのほかにはソファが設置され、居心地よく過ごせる工夫がなされている。		
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	利用者毎に、使い慣れた物やそれぞれの状態に応じて使用しやすい家具等が配置されており、居心地よく過ごせるように工夫されている。		