

# 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
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
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
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
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	2190500062
法人名	医療法人 聡仁会
事業所名	フクロウの郷
訪問調査日	平成 20 年 3 月 27 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 20 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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. 調査報告概要表

作成日 平成20年 4月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	各務原市2190500062号
法人名	医療法人 聡仁会
事業所名	小規模多機能型居宅介護フクロウの郷
所在地	各務原市蘇原柿沢町1丁目45番地 (電話)058-380-3380

評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成20年3月27日	評価確定日	平成20年6月20日

## 【情報提供票より】(平成20年 3月27日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 19年 4月 16日
職員数	10人 常勤 9人, 非常勤 1人, 常勤換算 8.5人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての	階 ~	2階部分

## (3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

宿泊費(1泊)	1,500円		
食材料費	朝食	300円	昼食 650円
	夕食	500円	おやつ 円
その他日常生活において必要な費用	1日につき、およそ 50円 ~ 250円程度		

## (4)登録者の概要

登録人数	16名	男性	5名	女性	11名	
要介護1	2名	要介護2	7名			
要介護3	2名	要介護4	2名			
要介護5	3名					
要支援1	0名		要支援2	0名		
年齢	平均	81.4歳	最低	60歳	最高	92歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	岐阜県総合医療センター病院、東海中央病院、酒井クリニック、笹本歯科医院
---------	-------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

小規模多機能を開始するにあたり、今まで同法人のグループホームやデイサービスで培った経験を活かし、ハード面(建築)、ソフト面すべてに職員の意見が取り入れられている。本人や家族を第一に考え発熱時・緊急時登録し訪問を行ない病気の時にも病院受診も援助しながら臨機応変に対応している。利用者・家族に満足度調査を実施し、その結果を真摯に受け止めサービスの質の向上に努めている。また、外部研修に積極的に取り組みサービスの向上に努めている。訪問系サービスも重視して通所サービスを中心に、家族や本人との関係を大切に介護計画を立案・実践している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	平成19年4月16日開設、今回外部評価初回
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	運営者・管理者・職員が自己評価の意義を理解し、サービスの見直しについての話し合いを毎月1回行っている。今回初めての外部評価ということで評価を活かした具体的な改善について取り組んでいる。
重点項目	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)
	運営推進会議で、利用者の登録状況・利用状況を報告したり、消防や災害時の避難場所等具体的な内容が話し合われ、そこでの意見を取り入れマニュアルの見直しの検討を行っている。また、満足度アンケートを実施し結果を報告したり、意見に前向きに検討しサービスの質の向上に努めている。また、常時、市の高齢福祉課を相談窓口として、利用状況報告や事故・相談事を話し合う体制ができています。各務原市の小規模多機能事業所が集まって作った分科会の取り組み状況の報告や部会への参加等、共にサービスの向上に取り組んでいる。
重点項目	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)
	利用者の健康状態・金銭管理について「フクロウの郷」通信と一緒に報告している。職員の顔と名前が一致しないとされる利用者・ご家族には職員の一覧表を事業所内に掲示し、個別にも報告している。また、家族等の意見や苦情について、職員が話してもらえるように心がけたり、意見箱も設置している。定期的なアンケートの実施により、第三者へ公表する機会を設け運営に反映させる体制がある。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	運営推進会議で自治会や地域の老人会等へ年間行事等情報発信し、行事に参加している。散歩で近隣の喫茶店を利用したり、神社のお祭りに参加したり、いきいきサロン(月1回)に参加したりと地域と交流を深めているが、事業所が地域の一員としての役割を担い、地域とともに支えあえる関係を事業所内で話し合い、積極的な参加を期待したい。

## 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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	職員全員で話し合い「人として、自然とともに、地域とともに生きる」という理念を掲げている。利用者のみならず家族の支援も考え、地域の中で家族と共に生きる事を目指し、事業所の名前にも表している。また、パンフレットにも明示している。		
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	理念をフロアに掲示し、利用者の出来ることへの支援や、安心して過ごせるように、緊急時の登録をするなど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	運営推進会議で自治会や地域の老人会等へ年間行事等情報発信し、行事に参加している。散歩で近隣の喫茶店を利用したり、神社のお祭りに参加したり、いきいきサロン(月1回)に参加したりと地域と交流を深めている。		事業所が自治会等へ加入し、散歩や神社のお祭り、いきいきサロン(月1回)に参加したりと地域と交流を深めているが、事業所が地域の一員としての役割を担い地域とともに支えあえる関係を事業所内で話し合い積極的な参加を期待したい。
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	運営者・管理者・職員が自己評価の意義を理解し、サービスの見直しについての話し合いを毎月1回行っている。今回初めての外部評価ということで評価を活かした具体的な改善について取り組んでいる。		
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	運営推進会議で、利用者の登録状況・利用状況を報告したり、消防や災害時の避難場所等具体的な内容が話し合われ、そこでの意見を取り入れマニュアルの見直しの検討を行っている。また、満足度アンケートを実施し結果を報告したり、意見を前向きに検討しサービスの質の向上に努めている。		

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)
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	常時、市の高齢福祉課を相談窓口として、利用状況報告や事故・相談事を話し合う体制ができている。各務原市の小規模多機能事業所が集まって作った分科会の取り組み状況の報告や部会への参加等、共にサービス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	利用者の健康状態・金銭管理について「フクロウの郷」通信と一緒に報告している。職員の顔と名前が一致しないとされる利用者・ご家族には職員の一覧表を事業所内に掲示し、個別にも報告している。		
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	家族等の意見や苦情については職員に何でも話してもらえるような雰囲気づくりを心がけたり、意見箱も設置している。定期的なアンケートの実施により、第三者へ公表する機会を設け運営に反映させる体制がある。		
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	職員の異動については通信や運営推進会議で紹介したり、離職に関しては個別に声かけし説明している。新しい職員が入る場合には管理者等が間に立ち利用者とのコミュニケーションを多くとる等の機会を設け、利用者との関係づくりが出来るように支援している。		
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	月1回の事業所全体のミーティングや地域交流・研修・給食等の各委員会を設け意見を吸い上げる仕組みがある。外部研修は、委員より案内を回覧し出勤扱いで交通費や講習料の支給など運営者の支援がある。内部研修は月一回開かれケアの向上に努めている。新任者には現任者が利用者との間に入り育てる仕組みがある。		
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	同業者が3ヶ月に1回定期的に意見交流し、サービス提供状況・地域性の違い等話し合いサービスの質の向上に努めている。また、小規模多機能支援について市民へ、より理解してもらえるように取り組んでいる。		

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>サービス利用開始時には家族参加での利用を行い、安心して馴染みの関係が作れるように支援している。また、通所介護事業所での利用時から小規模多機能型居宅介護支援と交流を行い、徐々に馴染んでいけるようにしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>利用者との関わりの中で、昔のことわざ、料理法、結婚して60年を迎える為の秘訣などを学んだり、人生の先輩として苦労話や戦争の話の聞き共感している。</p>		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>生活歴や丁寧なアセスメントやモニタリングを行い、場合によっては利用者宅を訪問し、介護者、利用者に話を聞き、家族間の調整にも配慮し、利用者の意向の把握に努めている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用者と家族と一緒にサービスについての話し合いを行い、介護計画を作成している。また、介護計画について家族と本人の意見の食い違う場合は利用者宅を訪問したり、家族来訪時により多くの意見を聞き、利用者、家族との関係を傷つけないように配慮して本人本位の計画を作成している。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>ケアマネジャーと現場スタッフとでよく話し合いをし、口頭・申し送りをして介護計画を見直し、家族に了解も得ている。また、急な場合でも現状に即して新しい介護計画を作成している。</p>		

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	事業所に緊急時登録をもらい、利用者や家族の緊急時対応、発熱時の利用者の受け入れ等をしている。利用者や家族の状況や要望に応じて訪問、通い、泊まりをその時々に応じて変更している。利用者にあわせ通所介護事業所から小規模多機能型居宅介護へ、小規模多機能型居宅介護から契約をうちきり通所介護事業所へ変更する等、必要に応じ連携をとりながら事業所の変更も行っている。		
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	家族や利用者が希望する医療機関(眼科等)が受診できる。また、希望に応じて通院介助をして医療機関の受診を行っている。結果についてはFAXや連絡帳などで報告し、家族や他の医療機関と情報を共有している。		
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	利用開始時に事業所代表者から家族や利用者へ話を聞いている。食事量が減るなど、身体機能の低下が認められた時、利用者や家族、主治医と連携を取り、重度化に向けた話し合いを繰り返ししている。職員もその方針を共有している。		
. 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	ミーティング時やフロア内では、職員間の話し合いの中で個人名を出さないようにしている。契約時に個人情報保護方針の同意書に印をもらい介護記録等の取り扱いに注意している。介護等の記録については利用者の目に付かない所に保管している。排泄等についても自尊心を傷つけない声かけを心掛けている。		
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、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	通いのサービス利用の人も時間を決めず、利用者の希望時間に迎えに行っている。利用者の当日サービスの変更希望にも随時対応している。通い利用の利用者であっても1日に何度も自宅へ帰りたい人には、その都度自宅へ送迎し、希望に沿った支援を行っている。		

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)
(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	食事摂取アセスメント表を作り一人ひとりの好みやアレルギー等の病気も知り、職員全員が把握できるようにしている。テーブルと一緒に食事を楽しみ、また、オープンキッチンを設置して、みんなで後片づけが出来るように、利用者が手伝いやすい工夫がなされている。		
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	ゆっくり入りたい利用者や同性介助の希望にも対応できる。時間も個別に希望を聞き対応している。		
(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	生活歴からくる楽しみごとを知り、昔、手作業をしていた利用者に切り絵をしてもらったり、カラオケ、写真などその利用者に合わせた支援を、行っている。		
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	日々、散歩や外出支援を行い、神社や公園、喫茶店等希望の外出支援を行っている。行きたくないという利用者にもタイミングを見計らって声かけし、外出へつなげている。		
(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	全員が、鍵をかけることへの弊害を理解しており、夜間を除き鍵はかけていない。		
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	火災時の避難訓練を行い、運営推進会議で話し合った。災害時に、地域の人々の協力が得られるように、十分な話し合いや理解への働きかけは、まだしていない。		事業所だけで対応できないことを地域や市町村と話し合い、理解を得て、地域の一員として協働し、災害に対しての準備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	栄養バランスについては系列法人の管理栄養士が指導し水分量についてはチェックをしている。アレルギーや病気の人にも対応し、泊まりの人にも出来るだけ水分摂取に注意している。その日の体調や好みにより、ご飯からおかゆへ変更するなど柔軟に支援している。		
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	ベランダで季節感を演出するために花づくり等の工夫がみられる。きり絵(1月には鶯、2月には鬼、3月には雛飾り、4月は桜など)を取り入れたたり、夏祭りには職員が浴衣を着たり半被を着たりして雰囲気盛り上げている。また、利用者職員で作り飾っている。居間には間接的に太陽光が当たり、柔らかな明るさがある。食事にも季節を感じられるように「おせち料理」や「おはぎ」づくり		
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	泊まりの部屋は出来るだけ同じ部屋を利用する工夫をしている。泊まりの利用日には毛布や枕、目覚まし時計、洗面用具など自宅で使用しているものを持参し、自分の家と違和感のない、本人の別荘であるかのような支援をしている。		