

# 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	2190500070
法人名	株式会社 ニッケ・ケアサービス
事業所名	ニッケふれあいセンターかかみ野
訪問調査日	平成 20 年 5 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 7 月 2 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. 調査報告概要表

作成日 平成20年5月22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2190500070		
法人名	(株)ニッケ ケアサービス		
事業所名	小規模多機能型居宅介護 ニッケ ふれあいセンター かかみ野		
所在地	各務原市鷺沼各務原町8-7 (電話)058-384-6712		
評価機関名	旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110		
訪問調査日	平成20年5月22日	調査報告書	平成20年7月2日

## 【情報提供票より】(20年 3月 31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 6 月 1 日		
職員数	12 人	常勤 4 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 7.1 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨平屋 造り		
	1 階建て	0. 1 階 ~	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)	1000 円程度		
食材料費	朝食	300 円	昼食 450 円
	夕食	450 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 円 ~ 円程度		

### (4) 登録者の概要 ( 3月 31日 現在)

登録人数	11 名	男性 4 名	女性 7 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名
要介護3	5 名	要介護4	2 名
要介護5	名		
要支援1	名	要支援2	1 名
年齢	平均 79.5 歳	最低 69 歳	最高 94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	古田医院 医療法人社団 慈慶会 (歯科)		
---------	----------------------	--	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

日本毛織(株)を母体として「創業以来世話になった地域に福祉で恩返ししたい」という開設経緯で全国展開している。椅子1つにも利用者に合わせた用具を選び、床材は研究したオリジナルカーペットで安全にこだわった配慮がある。利用者・家族のニーズを第一に意見の言いやすい場、職員の働きやすい場を全員で考え、法人機関が「元気」「改善」「安心」の理念のもと利用者の自立支援、家族への支援に取り組んでいる。開設1年未満だが、地域交流に力を入れ住み慣れた地域で利用者に優しく暖かいサービスの提供を目指している事業所である。

## 【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)
	小規模多機能型居宅介護事業を平成19年6月1日開設し今回初回の評価である。今回の評価結果についても真摯に受け止め質の向上に取り組む体制がある。
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)
	自己評価用紙を全職員に配り評価の意義を説明している。会議の席で一項目ごと検討し管理者がまとめて作成している。
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)
	市町村の調整で3ヶ月に1回開催している。家族代表は毎回交代で参加している。利用状況、サービスの取り組み内容、行事報告など活発な意見交換や情報の収集の場としている。民生委員・包括支援センターとの連携がよく、困難な事例や問題解決の取り組みで利用者の在宅生活が継続出来ている。会議で意見交換しながら地域住民と交流促進・サービス向上につなげている。
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・家族とは、連絡帳で状態の報告や行事予定を知らせ情報交換している。利用者・家族の意見・苦情は速やかに全職員に報告し謙虚に受け止め改善に取り組んでいる。更に意見・不満・苦情が言いやすいように「意見箱の設置」「運営推進会議の報告」「顧客満足度調査」に取り組み運営に反映したい意向がある。
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)
	町内やスーパーの夏祭りに参加したり、石臼の寄贈で餅つきを楽しんでいる。母体の広大な敷地の一角に事業所建築時、住民の要望で桜並木7本が残り、住民と桜の観賞やボランティアの協力などつるぎの場である。母体企業に関わる住民も多く、利用者もその家族や知人であり、交流は広く馴染みの関係は深い。職員が工夫した行事案内を道路面に掲示し、家族には「毎月のカレンダー」で連絡して呼びかけている。又地域住民とは日常の挨拶や、犬の散歩時住民から声かけの機会は多く行事の参加を双方とも楽しみにしている。

## 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)
<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	法人の基本方針「元気」ますます元気にする。「改善」残存能力の回復・維持のためトレーニングをする。「安心」安心して介護が受けられる。の三つの他に、具体化した「かかみ野」独自の理念六つを作成し地域の中で共に在宅生活の継続を目指している。		
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	法人の基本方針と、かかみ野独自の「六つの理念」を居間に掲示し、毎朝一項目ごと唱和し確認をしている。入社時には法人顧問が事業所ごとに来所し、母体の100年の歴史と創業以来世話になった地域に恩返しをする考えから企業参入に至った経緯を具体的に説明している。理念を踏まえ小規模多機能の意義・役割の実践に日々取り組んでいる。		
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	町内やスーパーの夏祭りに参加したり、地域住民の伐採中止要望で残った桜並木の観賞で交流をしている。地域には母体企業に関わる住民が多く、利用者もその家族や知人で馴染みの関係も深い。毎月行事案内を道路際に掲示し、家族には「毎月のカレンダー」で連絡し呼びかけている。利用者はもちろん地域住民や家族もその参加を楽しみにしている。		
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	初回である外部評価は、自己評価の書類を全職員に配布し外部評価のねらいや活用方法について話し合い意見交換しながら管理者がまとめている。評価の結果についてもサービスの質・職員の質向上につなげる取り組みがある。		
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	定期に開催し家族代表は交代に参加している。利用状況、サービスの取り組み内容、行事報告など活発な意見交換や情報の収集の場としている。民生委員・包括支援センターとの連携がよく、困難な事例や問題解決の取り組みで利用者の在宅生活が継続できている。会議で意見交換しながら、地域住民と交流促進・サービス向上に活かしている。		

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)
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	市の担当者とは常時相談・報告・確認など連携を取っている。地域密着型サービスとして成年後見制度・日常生活自立支援事業など市町村を交えての相談を計画している。		
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	利用日毎に連絡帳で状態の報告や毎月の行事予定など知らせている。家族からも在宅での様子の記入があり連携が取れている。服薬や気になることは、手紙などで即伝えている。家族だけで悩まないよう、包括支援センター・や民生委員・介護支援専門員など皆で支えていることを伝え支援している。		
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	本人・家族の意見・苦情を対応した職員は、全職員に報告し謙虚に受け止め改善に取り組んでいる。更に意見や不満が言いやすいように「意見箱の設置」「運営推進会議の報告」「顧客満足度調査」年1回に取り組む意向がある。		利用者の安全や安心、家族の介護負担軽減など利用者や家族の意見を多く聞きとり事業所の質、サービスの質向上に繋げる意向に期待したい。
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	開設以来職員の異動はない。介護支援専門員の体調不良による異動時には、新旧2ヶ月を重ねて引継ぎ、なじみの関係の継続に心がけている。家族には手紙で知らせている。		
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	新人研修に法人内研修の自主学習・法人外研修・地域の研修など積極的に参加し資格取得にも協力的である。受講後は職員に報告し情報の共有をしている。職員自身の自己評価を基に個々の目標・課題が達成できるよう運営者は日常業務状況を見守っている。		
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	各務原市の通所介護部会に分科会(小規模多機能型居宅介護)があり定期的な会議に参加し、同業者と情報交換をしサービスの向上に取り組んでいる。電話連絡したり、他事業所に情報提供し、朝礼時などに職員にも報告共有している。		

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	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	隣接する通所介護からの利用が多く不安は少ないが、自宅を訪ね本人や家族と会話を通し馴染みの関係を作る工夫をしている。家族と一緒に一日体験や見学をしながら雰囲気を味わい、利用者や職員との関わりを深めている。		
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	自宅を拠点に日中事業所で一緒に体操したり、趣味や特技を職員は学び、ゆっくり話す時間ももち、昔話や夫婦の愚痴まで聞くことがある。「ここは第二の家(生活の場)いつでも遊びに来ていいよ」と利用者の想いに共感しながら支えあいの関係を築いている。		
<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	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・家族を交え日常の暮らしぶりや思い・希望を聞き取り利用者がどのように暮らすことが最良なのか、介護者側の一方的な介護にならないよう日々の会話表情から把握している。明るく笑える話題を提供し、遊び道具、ご飯の炊き方で好み把握できたり、言葉が出にくい利用者にも歌を歌ったりして発語を待つこともある。		
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	利用者・家族と話しあいながら、通いから泊まりだけ・訪問など本人の状態・家族の意見を総合し本人にとって最善の利用方法を、通いの介護計画・訪問の介護計画に分け急な泊まりは通いの延長として作成している。急な利用変更にも24時間365日臨機応変に対応している。報告は別に実績表でしている。		
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	月1回の見直しを基本にし、医師・介護支援専門員・福祉用具事業者等と入院後の介護計画の見直しを担当者会議を開き変更している。安定期であっても情報(近隣住民・前サービス事業所等)を集め見直ししている。		

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	家族からの要望で受診の代行もしている。民生委員・包括支援センターとの連携で緊急性のある要望の対応など事業所の多機能性を活かした支援をしている。		
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、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	従来のかかりつけ医を継続受診し、看護師が処方箋や書面・電話により状態確認しながら家族とも連携を取り支援している。緊急時はその状態により協力医療機関と連携している。		
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	現在の事業所の方針として重度化した場合、終末期の対応は難しいことを、契約時に説明・合意を得ている。日常の健康状態や急変の早期対応を家族・職員と話し合い「意思確認」の共有と職員教育に向け納得のいく方針を確立する意向である。		重度化は避けられない事実と捉え、利用者・家族が安心して暮らせるよう医療機関と関係を深めながら、意向に沿った事業所としての体制づくりを期待したい。
. 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	全職員が個人情報保護法の理解・プライバシー保護については、入社時に書類の扱い・声かけの語調について学習し、誓約書を取り交わしている。日常にも細心の注意をはらい個人情報提供に関しては本人・家族と契約時に確認書を交わしている。		
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	馴染みの理・美容院へ出かけたり、職員相手に囲碁をしたり、多種類のサービスメニューを用意し選択しながら、利用者の希望に沿って(散歩・塗り絵・読書など)強制せず利用者のペースで支援している。		

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)
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	厨房は母体の専門職員が栄養管理し調理している。えんどうのすじとりや配膳・食器洗い・片付け・台拭き等手伝っている。ミキサー・刻み食・ご飯をおはぎやパンにと一人ひとりの好みや状態に合わせた形態で食欲を促し、職員とゆっくり会話を楽しみながら進めている。おやつ・夕食は職員が好みに合わせ対応している。献立表は家族にも配布している。		
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	通いの利用者は午前の入浴であるが1対1対応、2人対応で福祉用具を使用し、安全にゆっくり楽しみながら支援している。入浴が嫌いな利用者にも強要せず一人ひとりに合わせた言葉かけや対応を工夫している。		
(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	今までの生活経験から一人ひとりの力を発揮し、手芸・塗り絵・犬セラピー・算盤計算・棒体操・輪投げ・脳トレニングなど利用者の意欲や楽しみごとをを引き出し、ボランティアの協力を得ながら身体機能の維持につなげる支援をしている。		
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	年間行事計画にあわせて、毎月カレンダーで行事を知らせ外出の機会を多くし家族参加を声かけしている。日課の散歩は広大な敷地と近隣の住宅地をゆったりと住民と会話を楽しみながら行っている。利用者の希望にあわせ自然遺産の森(昔の環境を復元)へドライブしたり、買い物・外食・喫茶ツアーなど出かけている。		
(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	身体拘束の意義を理解し日中開放している。玄関引き戸にはメロディチャイムがあるが利用者・来客・職員等自由に出入りしている。		
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回の防災・災害避難訓練実施の日程調整中である。消火器・避難袋・泊まりの部屋に防災頭巾を用意している。職員の救急救命法受講・災害用備蓄(食糧・飲料水)など、今後の課題として運営推進会議で話し合い地域住民との協力体制が求められる。		いつ発生するか判らない災害に利用者の安全確保は重大なことであり、消防署との調整を整え、地域住民の協力が得られる体制づくりをしながら一層の関係を深めることを期待したい。

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)
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	利用者一人ひとりの食事・水分摂取量を記録し確認している。体操・口腔ケアなどで食欲向上・栄養管理しているが、気になればかかりつけ医に相談し利用者一人ひとりの習慣にあわせ食事を提供している。		
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	居間は床暖房を設置し他の床は母体オリジナルのすべらないカーペットを使用している。居間は広くはないが工夫した整理方法は家庭的な雰囲気がある。採光・臭気・温度も気にならない。庭にベンチ、居間にも椅子・ソファを点在させ居室での昼寝休息も自由である。トイレの換気は追加設置し対応している。		
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、昼寝の部屋は同じ部屋の利用を配慮し、枕・写真・塗り絵に色鉛筆を準備している。家族同伴の泊まり・仲良し同士の同室昼寝利用もある。部屋毎にある小窓は夜間の安否確認を利用目的としているが、利用者の尊厳への配慮が必要と思われる。		深夜利用者の安否確認のあり、安眠を妨げない配慮から小窓がある。花を置いて目立たない工夫が見られるが利用者の立場から考慮が望まれる。