

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	2190500054
法人名	医療法人社団恒仁会
事業所名	プラタナス
訪問調査日	平成 21 年 2 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 30 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. 評価結果概要表

作成日 平成 21年3月20日

【評価実施概要】

事業所番号	21905000054		
法人名	医療法人社団 恒仁会		
事業所名	プラタナス		
所在地	各務原市那加前洞新町4丁目49番地 (電話) 058-260-7383		
評価機関名	NPO法人旅人といよの会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成21年2月24日	評価確定日	平成21年3月30日

【情報提供票より】(21年1月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19年3月15日
職員数	25人 常勤 10人, 非常勤 15人, 常勤換算 12.1人

(2) 建物概要

建物構造	木造り		
	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)

宿泊費(1泊)	1,500円程度			
食材料費	朝食	300円	昼食	600円
	夕食	480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 100円 ~ 円程度			

(4) 登録者の概要 (1月28日 現在)

登録人数	23名	男性	6名	女性	17名
要介護1	5名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4			
要介護5	6名				
要支援1	2名	要支援2	2名		
年齢	平均 79.4歳	最低	50歳	最高	98歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東海中央病院・澤田病院・そはら整形外科・赤坂歯科
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

子供達が参加する行事があり、職員の中には隣家の住民もいる。自治会の一員として事業所自身がゴミ当番をするなど、地域の中での生活を営んでいる。訪問サービスは、(喫茶店希望等)利用者の求めにいつでも対応できるように、職員が500円玉を名札の裏に準備したり、夜間訪問はもちろんの事、通いサービスの人にも家庭環境に合わせ、夕飯を持って帰ってもらっている。なじみの関係作りの為、サービス利用予定者の畑へ行き一緒に雑草を取ったり、高齢所帯と交換日記をつけて家族支援を行い、事業所から出て行ってしまいがいても、安易に玄関に鍵を掛ける事なく工夫をする等、運営者、管理者、職員が、利用者の思いを大切に毎日生活を支えようと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	<p>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)</p> <p>プラタナス通信を発行し職員の異動等について連絡している。地域住民と交流の機会を増やし地域老人会への参加も計画している。午前午後の入浴も可能とした。生活歴から知った趣味を活かし、役割・楽しみ事・気晴らしへの支援として、御茶会を開いたり花壇の手入れなどを職員と共にやっている。災害対策については消防署の指導の下、実地訓練を行った。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価についてミーティングで話し合い、具体的な改善計画を立て、家族への報告の為の「プラタナス通信」の発行、水分摂取や入浴支援、地域との交流、楽しみ支援について改善に取り組んでいる。自己評価についても管理者が前もってミーティング時に職員から意見を聞き取り、それを参考にして取り組んでいる。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>家族も参加して運営推進会議が開かれている。毎月の利用者の状況や、ヒヤリハット事例の報告、自己評価結果、外部評価結果等を報告している。行動障がいのある人や病気の人の対して、運営推進会議で話し合い意見を求め、利用者家族の協力のもとサービス提供をしている。困難事例についての相談や、その人にあった施設の紹介について常時訪れ、市町村との連携をとっている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>プラタナス通信を発行して行事の予定や新入職員の紹介を伝え、毎日の暮らしぶりは連絡帳を利用して知らせている。高齢者所帯や独居の人には交換日記を作り細かな情報提供をし、利用者の毎日の生活を把握している。意見や苦情は、家族等と顔をあわせる機会を多く持ち、声かけを多く話しやすい雰囲気作り心にかけている。苦情や意見には、細かな事にも直ぐに着手し、改善を行っている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入しており、回覧板記載の行事や地域活動(ゴミ当番、不燃物当番、市民清掃日の参加)に参加している。隣の畑で季節ごとに実る果物を一緒に収穫したり、芋ほりを行っている。利用者と共に神輿の花作り、子供達と一緒に流しそうめんや、餅つきを行い地域の人々と交流している。</p>

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)
. 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	高齢となった利用者の、『お互いを支えあいながら家で暮らしてゆきたい』という思いを、大切にしたいと考えている。介護の大変さを理解して、地域との交流を図りながら、柔軟性のある支援をしていく事を念頭に置き、理念を作りあげている。		
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	月1回のミーティング時に皆で理念に基づいた話をし、毎朝の申し送り唱和している。職員は、名札の裏に書いてある理念を折に触れ読み返している。その人がその人らしく暮らし続ける事ができるように、体調や希望にあわせプランを変更し、地域の中で生きていけるように、希望のサービスを提供する事を実践している。		
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	自治会に加入しており、回覧板記載の行事や地域活動(ゴミ当番、不燃物当番、市民清掃日)に参加している。隣の畑で季節ごとに実る果物を一緒に収穫したり、芋ほりをしている。利用者と共に神輿の花作り、子供達と一緒に流しそうめんや、餅つきを行い地元の人々と交流している。		
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	前回の評価についてミーティングで話し合い、具体的な改善計画を立て、家族への報告の為に「プラタナス通信」の発行、水分摂取や入浴支援、地域との交流、楽しみ支援について改善に取り組んでいる。自己評価についても管理者が前もってミーティング時に職員から意見を聞き取り、それを参考にして取り組んでいる。		
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	家族も参加して運営推進会議が開かれている。毎月の利用者の状況や、ヒヤリハット事例の報告、自己評価結果、外部評価結果等を報告している。行動障がいのある利用者について会議で意見を求め、話し合いを行い、利用者家族の協力を仰ぎ、サービス提供を行っている。		

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	困難事例についての相談や、その人にあった施設の紹介について市役所を常時訪れ、市町村との連携をとっている。		
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	プラタナス通信を発行して行事の予定や新入職員の紹介を伝え、毎日の暮らしぶりは連絡帳を利用して知らせている。高齢者所帯や独居の人には交換日記を作り細かな情報提供をし、利用者の毎日の生活把握をしている。行事参加をした家族から、利用時の様子や暮らしぶりが体験できたとお礼の手紙をもらうこともある。		
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	家族等と顔をあわせる機会を多く持ち、声かけを多くして話しやすい雰囲気作りを心がけている。細かなことでも直ぐに着手し、改善を行い、運営に反映させている。しかし家族等が、外部へ表せる機会のひとつとして、重要事項説明書などへの苦情担当者、電話番号等の記載がない。		家族等が、外部へ苦情を伝える機会のひとつとして、公的機関や事業所の苦情担当者などを明記して欲しい。家族としては言いにくい苦情を伝える方法として、公的機関等を含め出来るだけ多く明記して欲しい。
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	開設当時から異動は少ないが、職員離職時はダメージを防ぐ為2ヶ月前に届け出ている。離職する場合には、新人と現任者が同時にサービスに当たり、利用者が十分に馴染んでから交代している。また利用者により、説明方法をかえて前もって伝えるようにしている。		
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	運営者は研修の大切さを理解し、短時間の研修は就業時間内での参加を認めている。職員はパート職員も含め、順次外部研修を受講している。研修案内は、休憩室に貼る事により周知し、希望を管理者に伝えている。福祉用具を利用した移動移乗や、接遇研修等を事業所で行い、現場での実践トレーニングを行っている。		
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	市内8ヶ所の同業者が集まる分科会に参加しネットワーク作りや情報収集に役立っている。交流を通じて、外出先での車椅子利用の可能性や、十分なスペースのあるトイレの有無の情報、映画やお買い物ツアーのアイデア等を、外出支援に活かしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	<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>お試し利用や短時間利用を通じて他の利用者や職員と馴染みの関係を築いてもらう工夫をしている。利用開始が容易に進まない人には、自宅まで何回も足を運んだり、畑まで行き一緒に雑草取りをして顔を覚えてもらい、馴染みの関係を十分に作った上で、安心してもらい利用につなげている。</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>掃除や洗濯等、共に過ごす中で出来る事は、利用者の力を活かして一緒に行っている。本人の悩みや愚痴を聞き共感を示し、共に考え気持ちの整理をしてもらえるように支援している。利用者から『春作るのはぼた餅、秋作るのはおはぎ』等、人生の先輩としてのいろいろな知恵を教えてもらっている。</p>		
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>送迎・訪問を通じて本人や家族と関わる時間を多く持ち、利用者の思いや意向を尋ねたりアイデアをもらっている。把握が困難な利用者については、日頃の声かけの中での表情や発する声の調子で、快・不快を知り対応している。</p>		
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>職員は家族と良く話し合い、多くの情報を得て介護計画を作っている。家族の希望を取り入れ、筋力維持の為にフロア内の歩行を計画したり、ウォーターベッドの利用や運動器具も設置している。十分に話し合いをし、本人家族の同意を得た介護計画がある。</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>3～6ヶ月毎に定期的見直しをしている。毎月ミーティング時に話し合い、必要があればその都度変更をしている。病気や葬儀への出席など、急な変更には即時に家族と話し合いをして了解を得、計画を変更している。</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	夜間でも家族の突然の要望で訪問サービスを提供し、個別の事情に対応して、通いからの帰りに夕飯を持ち帰ってもらう事もある。訪問時に突然のサービス内容の変更(喫茶店希望)があっても対応できるように名札の裏に500円玉を入れている。通いの送迎時間もそれぞれの希望に合わせ、突然の泊りにも即座に対応してい		
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	本人希望のかかりつけ医を大切にしている。送迎途中に気分が悪くなった時は、順路を変更しかかりつけ医へ搬送すると共に、家族や事業所協力医へ連絡している。本人家族希望のかかりつけ医受診の際には、家族より内容結果を聞き、それを事業所協力医へ伝えている。		
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	家族と利用開始時から重度化した場合の話し合いを行い、状態の変化のある時も、その都度話し合い、結果を申し送りやミーティングで職員に伝えている。事業所利用により状態がよくなり、重度化した場合に家族が考えていた当初方針を変更するほど、繰り返し話し合いが持たれている。		
. 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	記録等は事務室に保管している。トイレへの声かけも耳元で行っている。言葉かけや対応の研修も計画し、プライバシーを大切にした支援を心がけている。食後、利用者の前に置いてある空になった食器を下げる時にも、一方的に黙って持っていくがずに声かけをし、一度聞いてから行っている。		
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	通いサービスの迎え時間や帰り時間等、個別に希望を取り入れている。夜間も個々のペースに合わせて就寝してもらい、夜更かし朝寝坊など好きなように過ごしてもらっている。食事も自分の力で最後まで食べられるように、1時間近くかけてでも、見守りの支援をしている。		

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)
(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	食事中利用者間でトマトが美味しいからと進めたり、メニューについて話が弾んでいたが、職員が共に食事をする光景は見られない。食事に関して、準備・後始末など利用者と職員と一緒に行うことは無い。		小規模多機能居宅介護支援は、利用者の自宅での暮らしを継続していく事を重視している。一緒に食事をする事や、一緒に食事を作る事、一緒に準備する事の大切さを全員で話し合い、なぜそれが大切なのかを考えて支援に活かして欲しい。
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	午前や、午後からの入浴もできる。機械浴もあり、浴室外に掛けられたよしづや暖簾など入浴が楽しめる工夫がある。入浴を拒む人には、髪染めを勧める・家族の支援を仰ぐ・職員の変更をする等、工夫をして入浴が楽しめるようになった。		
(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	生活歴を把握し、その人の力を活かした支援をしている。園芸(苗選びから肥料まで)の得意な人には花壇づくりを、お茶の先生には御茶会をお願いしている。俳句の得意な人の言葉を職員が書きとめ、柱に短冊として飾って皆に見ていただき、生きがいや張り合いのある生活が送れ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	車椅子の人と一緒に電車見学や回転寿司に出かけている。天気がよければ、お茶を持って近所の散歩に出かけている。		
(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	身体拘束の勉強会へ参加し、鍵をかけることの弊害をよく理解している。玄関から出て行った人がいたが、安全の為と安易に鍵を掛ける事は無く、鈴をつけたりセンサーの設置など、鍵を掛けないケアに積極的に取り組んでいる。		
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	マニュアルを設置し、利用者を混えた避難訓練を消防署と共に行っている。夜間を想定しての訓練や地震など、近隣の援助が必要な場合を想定しての働きかけはまだ実施していない。6月には夜間想定訓練を行う予定である。		様々な天災を想定して、事業所だけの訓練ではなく地域の協力も得られるように取り組んで欲しい。又夜間を想定しての訓練も早急をお願いしたい。

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)
(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	水分摂取量確認の為、各種コップの水分量の目安を壁に貼り、チェックをしている。普通食が食べれても、お粥の好きな人にはお粥を出し、とろみ食、刻み食にも対応している。入れ歯の状態が安定しない利用者には、ミキサー食にしたり一口大にしたり、その日の状態によって変更している。		
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	光はすだれやブラインドで調節し、玄関にはベンチを置き靴の脱着をやすくしている。ボランティア手作りの雛人形がいくつも飾っており、季節が感じられるような工夫をしている。浴室入り口には暖簾が掛けられ雰囲気盛り上げている。		
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	自宅からラジオや掛け時計、電気毛布、ひざ掛け毛布等を持参してもらっている。いつも泊まる利用者には、なるべく同じ部屋を用意している。事業所に用意してある物でも、馴染んだ自分の物があれば、持参していただいている。		