

(様式5)

| |
|-------|
| 調査報告書 |
|-------|

| | |
|---------|-------------------------|
| 訪問調査日 | 2007年 06月 20日 |
| 調査実施の時間 | 開始 10時 00分 ~ 終了 15時 00分 |

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 訪問先事業所名 (都道府県) | ふれあいホーム 花 (鹿児島県) |
|-------------------|-----------------------|

外部評価項目構成

| | 項目数 |
|--------------------------------|-----------|
| I. 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 |
| 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 |

| | |
|----------|---|
| 評価調査員の氏名 | 氏名 <u>石松 成子</u> 氏名 <u>竹下 公子</u> |
| 事業所側対応者 | 職名 <u>管理者</u> 氏名 <u>岩月 たち子</u> ヒアリングを行った職員数 3名 |

※記入方法

- 「取り組みの事実」欄は、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ください。
- 「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に○をつけてください。

※項目番号について

- 外部評価項目は30項目です。
- 「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。
- 「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

※用語について

- 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む。(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。

関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

(別紙4)

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

| | | | |
|-------|--|-------|-------------|
| 事業所番号 | 4670600164 | | |
| 法人名 | 有限会社 花 | | |
| 事業所名 | ふれあいホーム 花 | | |
| 所在地 | 鹿児島県阿久根市西目6283番地2 (電話) 0996-72-7171 | | |
| 評価機関名 | NPO法人自立支援センターかごしま福祉サービス評価機構 | | |
| 所在地 | 鹿児島市星ヶ峯4-2-6 | | |
| 訪問調査日 | 平成19年6月20日 | 評価確定日 | 平成19年 7月 4日 |

【情報提供票より】(平成19年 5月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

| | | | |
|-------|-----------------|---------------------|-------|
| 開設年月日 | 平成 16 年 3 月 3 日 | | |
| ユニット数 | 1 ユニット | 利用定員数計 | 9 人 |
| 職員数 | 9 人 | 常勤 2人, 非常勤 7人, 常勤換算 | 4.75人 |

(2) 建物概要

| | | |
|------|-------|------|
| 建物構造 | 鉄骨平屋 | 造り |
| | 1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) | 31,500 円 | その他の経費(月額) | 9,150 円 | |
| 敷金 | 有() 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 | 400 円 | おやつ | 100 円 |
| | または1日当たり | | 円 | |

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

| | | | | | |
|-------|----------|------|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 9名 | 男性 | 2名 | 女性 | 7名 |
| 要介護1 | 4 | 要介護2 | 4 | | |
| 要介護3 | 1 | 要介護4 | | | |
| 要介護5 | | 要支援2 | | | |
| 年齢 | 平均 85.4歳 | 最低 | 82歳 | 最高 | 89歳 |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|---------------------------|
| 協力医療機関名 | 若松記念病院・門松医院・阿久根市民病院・久木田歯科 |
|---------|---------------------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

海辺に近く、緑の自然に囲まれた環境の中にホームがあり、手入れの行き届いた畑や庭に、季節の野菜や色々なハーブ・花が咲いている。家庭的な雰囲気や大切にしている理念を実践し、地域でとれた新鮮な魚介類や自家栽培の野菜などが食卓にあがり、入居者の笑顔と職員の落ち着いたかかわりが実現している。入居者と楽しみながら掃除を行い、ホームの清潔に共に取り組んでいる。3ヶ月ごとのホーム便りや年2回のDVD作成は入居者の日頃の様子を知ることができ家族に喜ばれている。管理者にとって馴染みの地域であり、地域住民の協力体制も整っており、地域密着型サービスとしての向上が期待されるホームである。

【重点項目への取組状況】

| | |
|-------|--|
| 重点項目① | 前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 理念を見やすいところに明示してあり、管理者は職員に日常的に話しており、理念にそったケアに取り組んでいる。ホーム内の研修で接遇やプライバシーについての勉強会を実施し、優しく、ゆったりとした態度で対応している。改善課題は改善されている。 |
| | 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員それぞれに自己評価をしてもらい、全職員が評価を実施する意義を理解し評価に取り組み、今後取り組んでいきたい内容など話し合いサービスの向上に活かしている。 |
| 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, 5, 6) 会議のメンバーには、入居者の家族や地域住民代表・市議員・市担当者など幅広く参加している。ホームへの理解や協力を得ながら、意見や要望について一つひとつを検討し、サービスに活かしている。 |
| | 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) 入居者の暮らしぶりや様子を、家族の訪問時に報告するとともに、3ヵ月毎のホーム便りや年2回DVDを作成し、家族に送付している。入居時に相談・苦情窓口について説明し、ホーム主催の行事を通して交流の機会を設け、意見や要望を聞き運営に反映するよう努めている。 |
| 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) 自治会に加入し、地域の運動会や盆踊り・鬼火焚きに参加し、地域の人々と交流を積極的に行っている。ホームでの行事に誘ったり、気軽に立ち寄ってお茶を飲んでもらっている。災害訓練への協力を呼びかけ、地域住民と連携を図るよう努めている。 |

2. 評価結果（詳細）

主任調査員 石松成子

調査員 竹下公子

| 外部評価 | 自己評価 | 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項目) | 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 | 開設時に事業所独自の「優しさ、温もり、楽しみ、心地よさ、美味しさのあるホーム」の理念を作り、業務に取り組んでいる。 | ○ | 地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、これまでの理念に加え、「地域の中でその人らしく生活することを支えるケア」をめざした理念を作り上げることが望まれる。 |
| 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 | 理念をホームの見やすいところに明示し、職員には勉強会で説明し、日常的に話しており、理念に基づいたケアに取り組んでいる。 | | |
| 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 | 自治会に加入しており、地域の運動会や、盆踊り・鬼火たき等に参加し、地域の人々との交流を積極的に行っている。ホーム主催の行事に参加を呼びかけたり、気軽に立ち寄ってお茶を飲んでもらって交流をしている。 | | |
| 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 | 職員それぞれに自己評価をしてもらい、全職員が評価を実施する意義を理解し、評価に取り組んでいきたい内容など話し合い、サービスの質の向上に活かしている。 | | |
| 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 | 入居者の家族や地域住民代表・市議員・市担当者など幅広く参加を呼びかけ、ホームへの理解や協力を得ながら、意見や要望について、一つひとつ積み上げてサービスに活かしている。 | | |
| 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 | 市担当者に入居者の事やホームの実情など報告したり相談をしている。運営推進会議にも出席してもらい連携を図り、サービスの質向上に取り組むよう努めている。 | | |

| 外部評価 | 自己評価 | 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項目) | 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) |
|------------------------|------|--|--|----------------------|----------------------------------|
| 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 | 入居者の暮らしぶりや様子を、家族の訪問時に報告するとともに、3ヶ月毎のホーム便りや年2回作成するDVDを家族に送付している。金銭管理は毎月請求書に立て替え分も明記のうえ同封し、健康状態もその都度電話等で報告している。 | | |
| 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 | 入居時に苦情相談窓口について説明し、来訪時には希望等聞くようにしている。ホーム主催の敬老会や花見など、意見や要望を聞く機会を設け、運営に反映するよう努めている。 | | |
| 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 | 新規採用の職員には、グループホームや認知症について研修を行うとともに、馴染みの職員と一緒に勤務に就くようにして、利用者へ配慮している。玄関に職員の写真を掲示し入居者や家族に紹介して、早く馴染むようにしている。 | | |
| 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 | 管理者は研修の重要性を認識し、それぞれの職員に応じた研修の機会を確保し、受講を勧めている。毎月の職員会議で、研修報告やサービスの質向上のための勉強会を実施している。機会を捉え職員と個人面談を行っている。 | | |
| 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 | 地区のグループホーム連絡協議会の勉強会に参加しており、同業者と交流する機会がある。管理者は在宅介護の経験もあり、医療・福祉関係者との交流も多く、サービスの質向上につながっている。 | | |


| 外部評価 | 自己評価 | 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項目) | 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 | 入居の相談があったら、入院先の病院等を訪問し、利用者や家族の話を聞いている。ホームの見学も勧め、本人・家族が安心して入居できるよう配慮している。帰宅願望の強い入居者には自宅訪問など計画し、徐々に馴染めるよう工夫している。 | | |
| 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 | 畑仕事や調理、掃除など入居者の得意なことをしてもらい、感謝の気持ちを伝える関係作りができています。職員が、入居者から教えてもらったり、慰めてもらうこともあり、家族的な雰囲気がある。 | | |
| 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 | アセスメントや連絡ノートに毎日の生活の中で話した言葉や情報などを記録し、本人の思いや意向を把握している。来訪時や担当者会議等で家族の思いや意向を聞く機会を設けている。 | | |
| 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 | ミーティングの時に職員の意見を聞いて、介護計画に反映し、担当者会議で主治医・家族と話し合い、意見やアイデアを参考にした介護計画を作成している。 | | |
| 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 | 介護計画の期間に沿って見直しを行っている。利用者の状態変化や家族の要望に応じても随時見直しを行っている。 | | |

| 外部評価 | 自己評価 | 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項目) | 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 | 家族と相談し、病院受診の通院介助や自宅訪問など支援している。外出や外泊時の情報提供など実施している。 | | |
| 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 | 毎月かかりつけ医に受診出来るよう、往診や通院を支援している。他の病院受診も家族に連絡し、適切な医療を受けられるよう支援している。 | | |
| 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 | 終末期の入居者について、本人や家族の希望を尊重し、主治医や職員とも話し合い、看取りを行った。入居者や家族の希望があれば、重度化や終末期の対応については管理者を含め職員も理解しており方針を共有している。 | | |
| 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 | ホーム内の勉強会で接遇や言葉掛けなどについて研修を行い、プライバシー確保について具体的に話し合い、日々の関わりの中で一人一人を尊重したケアに取り組んでいる。 | | |
| 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 | 起床・食事・入浴・散歩等々本人のペースを尊重し、毎日の生活を過ごしてもらっている。職員もゆとりをもった対応をしている。 | | |

| 外部評価 | 自己評価 | 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項目) | 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 | 自家栽培の野菜や地域の新鮮な食材を取り入れた入居者の好きなメニューを提供している。名前の入ったランチョンマットを手作りし、箸や湯のみ・茶碗も馴染みのもので職員と一緒に、窓の景色を見ながら楽しく食事している。 | | |
| 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 | 入浴は週3回と決めてはいるが、希望があればいつでも入浴できる。掃除の行き届いた清潔な浴室で、介護者も入居者に配慮して、楽しみながら入浴してもらっている。 | | |
| (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 | 毎日のお茶の後の体操、野菜作りや収穫作業、移動販売車で買い物、夕食時の晩酌等、張り合いや喜びのある生活を過ごしている。テレビ番組やカラオケ、海辺の散歩も楽しみにしている。 | | |
| 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 | 買い物、初詣・花見・海岸での昼食、外食、ドライブ、自宅訪問などそれぞれの希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している。 | | |
| (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 | 鍵を掛けないケアについて管理者・職員は、認識しており、入居者の気配や状況を把握し、さりげなく声かけしたり、一緒についていくなど安全に配慮して自由な暮らしを支えている。 | | |
| 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 | 訓練マニュアルに基づいて、年2回災害を想定した訓練を実施し、地域の住民にも協力を呼びかけている。災害に備えた備品等についても点検し準備している。 | | |

ふれあいホーム花

| 外部評価 | 自己評価 | 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項目) | 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 | 新鮮な色々な食材を利用し、バランスに配慮した献立である。残食量や水分量はチェックし記録している。血液検査や体重測定を実施し、さまざまな面から食生活を支援している。 | | |
| 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 | 居室・居間は採光がよく明るく、台所は居間と対面し、玄関ホールには畳コーナーやテーブルが配置され、季節の花や絵が飾られて、居心地のよい環境が整っている。 | | |
| 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 | 居室入り口には管理者手作りの花の名札がかけられてあり、使い慣れたタンスやテレビ・椅子などを持ち込み、又家族の写真や手作りのカレンダーを飾り、居心地よく過ごせるよう工夫している。 | | |

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。