

# 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	2375300262
法人名	株式会社ニノコーポレーション
事業所名	グループホームはなえくぼ扶桑
訪問調査日	平成 19 年 7 月 4 日
評価確定日	平成 19 年 7 月 26 日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

### 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	2375300262		
法人名	株式会社ニーノコーポレーション		
事業所名	グループホームはなえくぼ扶桑		
所在地 (電話番号)	愛知県丹羽郡扶桑町柏森辻田398 (電話) 0587-91-0110		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年7月4日	評価確定日	平成19年7月26日

【情報提供票より】(平成19年 6月27日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成14年2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	5 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6.8 人

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	1 階建ての	階 ~	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)	36,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円(食材費除く)	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 99,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有(無)	
食材料費	朝食	400 円	昼食	400 円
	夕食	500 円	おやつ	200 円
	または1日当たり		1,500 円	

## (4) 利用者の概要(6月27日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	2 名	要介護2	1 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 86.2 歳	最低	79 歳	最高	97 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	松村クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から6年、着実に地域へ溶け込んだ家庭的なホームと感ぜられる。管理者や看護・介護の職員皆コミュニケーションが取れ、チームワークのよい職場となっている。利用者は、落ち着いた顔でのんびりと自由に過ごされている。束縛しないことを前提とし、利用者も職員も家庭の延長であり、自然体で生活している。職員の”利用者”とふれあうことが楽しい、”いやな事がない”などの言葉に自然さが感ぜられる。また、ホームは利用者の家庭であることを信念とし、最後まで一緒にと考えており、重度化や終末期に対する職員の考え方、体制、取り組みがしっかりしている。

## 【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)
	前回評価における課題については、法人代表、管理者、職員が検討の上改善が行われている。来訪者の手洗いの励行、外部による献立のカロリーチェック、運営推進会議の定期的開催など既に仕組みづくりが完了している。また、入居者や職員の入れ替わり時にはより多くの意見を反映する取り組みも進めている。
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)
	今回の自己評価に取り組み、利用者にとってより良いホームとなるように項目の一つ一つを再度確認している。また、取り組みたい内容ですぐに行えるものについては取り組みを進めている。
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)
	既に運営推進会議が5回行われ、多くの関係部署、近隣住民、家族との関係が持たれており、会議の一つ目の目標である地域との関係作りはできている。会議を通しての話合いも着実に進められ、一歩ずつ改善に踏み込んでいる。今後のステップとして、ホームの課題を洗い出し、会議のテーマとし、地域を含めたサービスの質の確保、向上に向けた討議内容となることが期待される。
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)
	毎月発行される”はなえくぼ便り”や担当職員の手書きで暖かい”近況報告”によって家族への連絡が行われている。意見箱の設置や家族訪問時の家庭的で暖かい職員への対応によって、家族からの相談、不安、意見が出やすい雰囲気をつくり、意見の吸上げに努めている。家族から伝えられた相談、意見などは、即日ミーティング等で検討し対応を行っている。
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)
重点項目	利用者の散歩の折には、地域の人と挨拶を交わし、地域の自治会へは積極的に参加しており、回覧板のやり取り、清掃活動、ゴミ出しなど近隣の住民と交流している。また、地域の夏祭りへの参加、ホーム夏祭りにはフリースクールの中学生の参加があり、保育園とは立ち寄ることの他にも交流が年に数回ある。地域に溶け込んだことにより、住民から認知症に関する相談も受けるようになってきている。

## 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>1. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	法人理念の下、“安全・自立・尊厳・家族の思い”をホームの理念として利用者と共にその人らしく生活できる家庭的なホームをつくりあげている。		利用者の生活がより地域と結びつくような部分を理念に含ませることが望まれる。
	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	事務所、廊下、談話室に理念を掲げ、常に意識するようにしている。ミーティング時や日常の話し合いにおいて、介護の方法、物の考え方など理念をもとに行っている。		
2. 地域との支えあい					
	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	事業所は、地域の自治会に参加しており、回覧板のやり取り、清掃活動、ゴミだしなど近隣の住民と交流している。地域の夏祭りへの参加、ホーム夏祭りには地元の中学生の参加があり、保育園との交流も年に数回は行われている。また、近所の子供さんが遊びに来ることもある。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	管理者は、自己評価、外部評価の意義を十分理解しており、評価内容をミーティング等で話し合い改善に努めている。前回の評価での気づきに対してもすでに改善が進んでいた。		
	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	運営推進委員会が定期的開催され、ホーム管理者ほか、役場職員、地域包括支援センター職員、民生委員、地主さん、隣組長、ボランティア、利用者、利用者家族などいろいろな方々が参加され、意見交換の場となっており、改善に向けた取り組みも進められている。		今後の推進会議のテーマとして、ホームの困っていることを検討し、困っていることに順序を付けたうえで順次会議に諮っていけば、よいテーマ選択となることと思われる。

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)
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	管理者や職員は、地域の社会福祉協議会の主催する研修会や地域包括支援センターの研修会に参加し、高齢者政策作成委員会には、法人代表が出席している。		
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	毎月発行される”はなえくぼ扶桑便り”には、ホームの近況や行事予定、職員の紹介などが盛り込まれ家族に送られている。また、毎月担当職員が”利用者の近況報告”を書き、写真を添えて送っている。病院の受診時にも利用者の状態を蜜に連絡しあっている。金銭の預かりもあるため定期的に出納について報告している。		”はなえくぼ扶桑便り”等に退職された職員のことも触れておくことを検討願いたい。
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	職員の家族に対する対応は、利用者に対するものと同じく家庭的なものであり、家族が気軽に職員へ意見や要望を伝えられる雰囲気づくりを行っている。伝えられた意見や要望は、ミーティング等で話し合い対応している。		
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	法人代表、管理者、職員のコミュニケーションがよく取れており、つながりも深い。事業所職員の退職は少なく、職員の移動による利用者への影響はあまり考えられないが、採用者がある場合には、ゆっくりと利用者馴染んでもらうような配慮を行っている。		
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	グループホーム協会や尾北医師会の研修などに職員が順番で参加するように配慮している。また、研修後には報告会を行い、職員全員で研修内容を共有している。職員の向上心は高く、介護福祉士やケアマネジャーの資格など一歩上のスキルにチャレンジする職員も多い。		
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	法人代表や管理者は、グループホーム協会の会合に参加し、ネットワークづくりに努力している。また、法人内のグループホームが近い地域にあり、交流も深く、困ったことの相談やサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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>家族と相談の上、入居前にホーム見学や職員の自宅訪問を行っている。家族への認知症に対する説明を行い、家族の理解が得られるように努め、馴染みながらの入居となるようにしている。</p>		<p>入居前に事業所職員が自宅を訪問する際、できれば管理者以外の職員の同行がより多くあれば、少しでも顔馴染みの関係が増すのではないかと考える。また、お茶、食事、入浴などの体験も馴染みながらの関係づくりに役立つと考えられるので仕組みづくりの検討をお願いしたい。</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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>利用者のできることをしっかり把握した上で一緒に過ごしている。食事作り、後片付け、テーブル拭き、洗濯物たたみなど利用者のレベルに合わせ一緒にやっている。また、利用者の他の人への挨拶などの礼儀正しい言葉遣いは、職員の勉強ともなっている。</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>職員は、常に利用者の意向把握に努め、食事、散歩、着替え、整容、入浴などの希望を聞き、また、利用者と話をする中で日々の暮らしをどのようにしたいかの把握を行い、管理者を含め検討している。</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>家族からの情報提供書、モニタリング、家族の意見を聴取し、関係職員の集まったケース会議で話し合い介護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>6ヶ月に一度の定期的な計画の見直しの他、常時モニタリングを行って僅かな変化にも注意を払い、管理者が必要と判断すれば見直しを行っており、利用者の状態に合わせた介護計画の見直しとなっている。</p>		<p>介護計画の見直しにおいても家族の参加が増えるような取組みを期待したい。</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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	ホームの看護師の健康チェックの他、訪問看護が週一回ある。近くの協力医による皮膚科、内科、歯科の往診もあり、安心した医療体制が取れている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	利用者や家族の希望される医療機関への受診を行っている。受診は家族にお願いしているが、緊急時など家族の都合の付かない場合には、かかりつけ医の指導を受け、職員が対応をしている。		
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	スタッフ間の終末期に対する認識が統一できている。また、入所の際には「調査書」で意思の確認を行い、終末期には医師・ホーム看護師・管理者・家族で話し合いの場を持ち方針に対する決定をしている。		
. 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	契約書に個人情報の取扱について規定している。個人情報やプライバシーについては、ミーティングで話しをして常に注意をうながしている。訪問調査時も利用者一人ひとりを尊重した接し方であり、誇りやプライバシーを損なうような態度は全く見られなかった。		
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	職員は、利用者一人ひとりの希望を聞き、その日の生活ペースやしたいことなどに配慮しており、利用者が希望にそった生活ができるように努めている。		

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)
(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	食事作りから食事の片付け、テーブル拭きまで利用者の力に合わせて職員と一緒にしている。食事は職員と一緒にテーブルで利用者と話しをしながら和んだ雰囲気であった。また、利用者の咀嚼能力に合わせた調理方法をとっていた。		
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	夜間の入浴はないが、毎日午前・午後と入浴できる体制が取られ、利用者の希望により好きな時間に入浴できるように配慮している。		
(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	利用者一人ひとりに合った役割があり、掃除、洗濯、食事の準備・片付けなど職員と一緒にしている。ホーム内のやさしいまとめ役となっている利用者もみえる。利用者は、カラオケ、かるた取り、ゲーム、絵を描くなど一日を自由に過ごされている。		
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	気候のよい日には、近くの神社や保育園など散歩に出かけている。また、利用者が希望する馴染みの喫茶店に行くこともある。利用者の要望を聞き、外食、カラオケルーム、夏祭りなどに出かけることもある。		
(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	管理者・スタッフともに鍵をかけないことに対する意識の統一が図られており、玄関の施錠はされていない。利用者が玄関を出て行ってしまわれるときには、職員が付き添って行く配慮をしている。		
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	地震や火災の避難訓練を月に1度実施し、夜間に備えた訓練も行っている。毎年、消防署や防災センターからの指導も受けている。また、職員が一人のときはガスのスイッチを入れられないこととし実践している。		

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)
(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	食事摂取量のチェックを毎回行うと共に体重の増減により栄養が確保されているかを確認している。また、年に1度栄養士によるカロリー確認もおこなっている。水分量については、日々職員が摂取状況を見ているが、摂取の少ない利用者はチェック表にて管理し、好きな飲物を提供するなど支援している。		
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	ホーム内には淀みなくやさしい空気が漂い、利用者にとって不快と感じる音は無かった。トイレや浴室の臭いも気になるものは無く、清潔さが感じられた。廊下や食堂には、利用者が作成された絵画や花などが飾られており、心地よい空間となっている。		敷地面積の都合から別に倉庫を設けることは難しいが、畳の部屋を活用できる方法を検討されてはと考える。
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	個人の居室には利用者の使い慣れた好みの家具や調度類が持ち込まれている。清潔に保たれ、好みに合った空間となっており、利用者にとって過ごしやすい環境となっている。		