

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年9月14日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2370501302		
法人名	アンビシャス名古屋株式会社		
事業所名	ふれあいタウン中村		
所在地	名古屋市中村区名楽町二丁目17番地 林ビル1階 (電話) 052-481-1500		
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ		
所在地	名古屋市中区金山一丁目8番20号 シャローナビル7A		
訪問調査日	平成19年8月3日	評価確定日	平成19年9月14日

## 【情報提供票より】(平成19年7月12日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・ <u>平成</u> 17年8月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	9 人	常勤 3人, 非常勤 6人, 常勤換算	4.25人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り	
	3 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	33,700 円	
敷 金	有( 円)	<u>無</u>		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<u>有</u> 150,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 / <u>無</u>	
食材料費	朝食	300 円	昼食	600 円
	夕食	500 円	おやつ	円
	または1日当たり		円	

### (4) 利用者の概要(平成19年7月12日現在)

利用者人数	6 名	男性	2 名	女性	4 名	
要介護1	3名	要介護2	2名			
要介護3	1名	要介護4	0名			
要介護5	0名	要支援2	0名			
年齢	平均	78 歳	最低	64 歳	最高	86 歳
協力医療機関名	いずみ整形外科、内科・きくや歯科医院					

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは住宅地の中に位置し、1ユニット6名定員の少人数のグループホームである。職員一人ひとりが6名の入居者のことを把握し支援しており、家族からも高い評価と信頼を得ている。毎年、目標を立て、ホームでの生活が余生や余暇ではなく、日常を楽しく過ごしてもらえよう、管理者と職員が理念を共に意識し取り組んでいる。毎月発行されるホームだよりには、入居者の日々の様子や行事等の様子がたくさん掲示されている。職員と入居者が家族として共に支え合い助け合う関係を大切にしている。地域の祭りや掃除に参加したり、玄関にある掲示板に健康についての情報を載せる等、地域との関わりを積極的に取り組んでいる。住み慣れた地域の中で、その人らしく生活できるよう支援している。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	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)
	前回の改善課題に対しては、介護計画の短期の見直しを3カ月毎に実施するようにした。職員の人数が少ないことから申し送りは口頭で行っていたが、申し送りノートを作成するように改善した。
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)
	管理者、職員は、評価のねらいや意義について理解しており、職員一人ひとりが自己評価に取り組んだ。自己評価を通し、職員の意識が皆同じ方向を向いて取り組んでいることを知ることができた。
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)
	医師、地域代表、地域有識者、家族代表者、ホームの職員と幅広いメンバーで構成されている。2カ月に1回会議を実施しており、1回目には、会議の目的や役割について、介護保険について説明をした。2回目には、ホームの現状や取り組みを伝え、メンバーから意見やアイデア等をいただいた。外部評価についても報告をした。
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)
	家族会は設けていない。ホーム内に意見箱が設置されている。また、家族の訪問時に話を聞くようにしている。家族から出た意見や要望については、職員と相談したり、家族と相談しながら運営に反映させるよう努めている。家族との信頼関係を大切にしており、家族からも率直な意見がでる。
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	町内会に加入しており、地域の祭りや掃除に入居者と職員が一緒に参加している。ビルのオーナーから、近所との付き合い方など色々アドバイスをもらい、開所から3年が経過し近隣の方との関係もできてきている。入居者がエスケープされた時には近所の方が教えてくれた。

## 2. 評価結果（詳細）

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)
<b>・理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	「特別よりも日常」を大切に、家庭的な雰囲気の中で、日々の暮らしの中で一瞬一瞬に楽しみとやさしさを実感して頂ける共同生活を目指しますをホームの基本理念としている。家庭的な環境のもと、住み慣れた地域の中で今までの生活を継続してもらえるよう取り組んでいる。		開所前から地域密着を視野に入れ取り組んでいる。今後は、理念の内容に地域という言葉を織り込むことを期待したい。
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	玄関に基本理念が掲示されている。毎年、目標をたて、ホームでの生活が余生や余暇ではなく、日常を楽しく過ごしてもらえるよう、管理者と職員が理念を共に意識し取り組んでいる。職員の目が行き届くように、1ユニット6名の定員としている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会に加入しており、地域の祭りや掃除に入居者と職員と一緒に参加している。ビルのオーナーから、近所との付き合い方など色々アドバイスをもらい、開所から3年が経過し近隣の方との関係もできてきている。入居者がエスケープされた時には近所の方が教えてくれた。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	管理者、職員は、評価のねらいや意義について理解しており、職員一人ひとりが自己評価に取り組んだ。自己評価を通し、職員の意識が皆同じ方向を向いて取り組んでいることを知ることができた。前回の改善課題に対しては、介護計画の短期の見直しを3カ月毎に実施するようにした。また、職員の人数が少ないことから申し送りは口頭で行っていたが、申し送りノートを作成する等、改善した。		

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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>医師、地域代表、地域有識者、家族代表、ホーム職員と幅広いメンバーで構成されている。2カ月に1回会議を実施しており、1回目には、会議の目的や役割について、介護保険について説明をした。2回目には、ホームの現状や取り組みを伝え、メンバーから意見やアイデア等をいただいた。外部評価についても報告をした。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>市に事業についてや制度について相談している。区の保護系の担当者とも意見交換や困ったことがあれば相談し協力してもらっている。市や区、その他にもホーム便り「ふれあいタウン新聞」を送付したり、持参したりしてホームの様子を伝えている。</p>		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>家族には月1回、「ふれあいタウン新聞」と入居者の状況を記載したものを送付している。お小遣い帳も送付し確認してもらっている。家族は、訪問されると入居者と外食にでかけたり、ホームでゆっくり過ごしている。家族アンケートの結果からも報告や気軽に訪ねやすい雰囲気については高い評価を得ている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>家族会は設けていない。ホーム内に意見箱が設置されている。また、家族の訪問時に話を聞くようにしている。家族から出た意見や要望については、職員と相談したり、家族とも相談しながら運営に反映させるよう努めている。家族との信頼関係を大切にしており、家族からも率直な意見がでる。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>開所当時からの職員が多く、入居者と職員は馴染みの関係ができています。新人職員が入った場合は、馴染みの期間を2週間設け、入居者のことを知ってもらい、コミュニケーションを図っているため、退職などによるダメージはほとんどなく、スムーズに移行できています。</p>		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	職員は3年を経過すると、名古屋市主催の実践者研修を受講している。外部研修を受講した場合は、レポートを提出し、ケアの中で話しをしたり、他の職員はレポートを確認している。看護師が非常勤職員として勤務しており、管理者が指導やアドバイスを受け、管理者から職員に指導している。会社として、職員の資格取得支援も行っている。		
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	同じ区内のグループホームと管理者が交流しており、アドバイスや情報交換を行っている。市主催の実践者研修の実習先として受け入れをしている。「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会（民介協）に加入して情報を収集している。		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居前に体験入居を利用することが可能であり、その他にも見学や体験利用も行っており、一緒に行事に参加してもらったり、出かけたりすることもある。馴染みの関係づくりを大切にしており、本人や家族には申し込み後見学に来てもらうようにしている。事情があり困難な場合は、管理者が自宅を訪問し、本人と面談を行っている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	入居者から職員が料理や子育てについて教えてもらうことも多く、「ありがとう」「嬉しい」と感謝の気持ちを忘れず、言葉で伝えるよう心がけている。その中で信頼関係が生まれ入居者から要望もできるようになった。入居者から励ましてもらったり、労わってもらったりと家族として入居者と職員が共に信頼し支え合う関係を大事にしている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
.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	<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>本人の今までの生活歴や、日常生活の中で希望を聞き取り、思いや意向の把握し情報を共有しながら支援している。1対1でゆっくり話す時間を持ち、お互いに本音で話し合うようにしている。食事や外出、喫茶店、買物等個別の希望にもできる限り対応している。</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>毎日個別に状態を記録し、チェック表で状況を把握している。申し送り時に入居者の状態について職員間で情報を共有している。介護計画は、計画作成担当者が職員から情報を集めて、本人や家族の要望も反映し作成している。</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>介護計画は3カ月毎に見直しをしている。入居者の日常の様子が記載された「生活変化シート」や職員からの情報をもとに、入居者の状態に応じて随時計画を見直している。また、入居者の状況は申し送りノートに記載され、職員に周知されている。</p>		<p>見直しは入居者の状態によって、臨機応変に実施されているが、カンファレンスの記録としては無く、介護計画の変更や継続の決定の過程が記録として残されることを期待したい。</p>
3.多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>かかりつけ医への受診は家族の付き添いを原則としているが、困難な場合はホームで対応し、治療上の情報を家族に伝えている。入院時には頻繁に見舞いに行き、退院間近な入居者には、病院から退院後の留意点やアドバイスを受け、ホームで円滑に暮らせるよう支援している。</p>		

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)
<b>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</b>					
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	ホームの協力医療機関に、本人、家族の同意を得て変更してもらっている。協力医以外のかかりつけ医に受診することも可能であり、原則家族に付き添いをお願いしている。家族が付き添った場合は、受診状況や次の受診日などを確認し、受診日は職員全員が周知できるように日程を掲示している。		
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	重度化の定義およびホームの対応が文章化され、入居者や家族に同意をもらっている。家族が終末期を希望している場合でも、医師の判断で入院する場合もあること等も明記されており、できる限りのことはホームで対応していきたいと考えている。過去に終末期の経験もある。職員にはこまめに説明し、協力医や看護師と連携を図りながら支援している。		
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	職員は労働契約書の中で、契約が終了した後も守秘義務を遵守することになっている。ホーム便りへの写真掲載についても本人、家族から同意を得ており家族も協力的である。排泄や失禁時の声かけは、入居者のプライバシーに配慮しながらさりげなく行っている。記録や書類については、事務所で保管し入居者の目につかないようにしている。職員には、入居者の個人情報について外部で話しをしないよう指導している。		
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	天気の良い日は、入居者のペースに合わせて散歩をしている。途中、入居者のリクエストにより昼を外食することもある。月に1度は外出しており、その様子はホーム便の写真からも楽しい様子がうかがえる。正月や平日に家族のもとへ外泊される人もいる。週2~3度は食料の買出しに入居者と職員が一緒に出かけている。		

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	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>入居者のリクエストにより、個別に外出に出かけることもある。季節のイベントには、それにちなんで献立をたて、誕生日にはケーキを作ったり、入居者の好きな料理を提供している。後片付けは入居者が自主的に担当しており、それぞれの分担が書かれた分担表が冷蔵庫に掲示してある。調理や盛り付けも入居者と職員が一緒に行っている。</p>		
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>毎日入浴することは可能であるが、概ね週3回の入浴が多い。入浴を拒否する人には、個別に入浴日を決め、職員が声かけやタイミングを図りながら支援している。入浴中は入り口を施錠している。浴室には除菌することができる機能が装備され、清潔に入浴できるよう支援している。</p>		
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>食事の後片付けや洗濯物たたみ、花の世話等、入居者それぞれに担当が決まっておりに表になっている。担当が守られないことも多いが他の誰かが補い、職員が手を出すことなく円滑に回っている。調理や盛り付けを手伝ったり、掃除、洗濯物干し等も積極的に行っている。</p>		
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>毎日散歩している。転倒防止のため、外出時だけ車椅子を使う人もあるが、車椅子でも頻りに散歩に出かけている。途中、馴染みの喫茶店によることが楽しみとなっている人もいる。外出時には、近所の方と挨拶を交わし、入居者とも馴染みの関係になっている。</p>		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>日中はオープンにしている。居室は一列に並んでいるので、出入りは職員が把握している。以前、夜間に徘徊される人があり、センサーを付けたことがあるが現在は使用していない。職員は徘徊する原因を考え、入居者の予兆を見逃さず事前に対応するようにしている。</p>		

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)
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回避難訓練を実施している。業者による防災設備の点検も行われている。防災計画があり、通報、避難等のマニュアルも整備されている。町内には高齢者の方が多いが、防災組織や地域の避難訓練の実施は無い。災害時の備蓄品は、用意していたが消費期限が切れ現在補充には至っていない。		火災、地震の訓練は行われている。今後は水害や夜間を想定した訓練の実施や、地域の方にも参加を呼びかけ実施されることを期待したい。災害時における備蓄品についても補充が期待される。
(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	1日の水分摂取量は目安として1,000cc～1,500ccとしている。栄養バランスについては、カロリーブックを参考に献立を立てており、野菜を多く摂るようにしている。月1回体重測定を行い、健康管理に努めている。食べ残しが続く場合は、医師に相談している。嚥下困難な人はいないが、基本的に惣菜は細かく刻んで提供している。		
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	太陽光に近い光を発生する「フルスペクトルランプ」を昼間使用している。身体によい紫外線を発生させる。夕方には切り、時間のメリハリを入居者に感じてもらうようにしている。マイナスイオンが発生する空気清浄機がリビングに設置されている。室内温度も27～8度に設定され居心地よく過ごせるよう配慮している。洗面台には花が飾られ、毎日入居者が生けている。裏庭には、小さな池があり、鯉を飼っている。入居者と職員が一緒に餌やりや世話をしている。午後には日陰ができるため、休憩場所にもなっている。		
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	居室の温度設定は自分で管理できる方にはお願いをしているが、職員が様子を見ながら調整している。各居室には馴染みのタンスや家具が持ち込まれており、仏壇を持ってきている方もいる。好きな犬の写真や趣味の作品等が飾られ、その人に合った環境づくりがされており、居心地よく過ごせる場所となっている。		

 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。