

# 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
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2370301653
法人名	有限会社 わかば
事業所名	うるケアホーム ふたば
訪問調査日	平成 20年 1月 10日
評価確定日	平成 20年 2月 4日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

**○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	2370301653
法人名	有限会社 わかば
事業所名	うえるケアホーム ふたば
所在地	愛知県名古屋市北区楠三丁目812番地 (電話)052-902-3226

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町1丁目24番地 COMBi本陣 N203		
訪問調査日	平成20年1月10日	評価確定日	平成20年2月4日

## 【情報提供票より】( 年 月 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 17年12月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 10 人,	非常勤 8人, 常勤換算 12.6

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨コンクリート 造り		
	2 階建て	1 階 ~	2 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 300,000円	有りの場合 償却の有無	有 (期間:3年)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,000 円	

### (4)利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	6 名		
要介護5	0 名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	71 歳	最高	95 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	あだち内科クリニック
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設3年目の当ホームは、名古屋市北部に位置し、豊山町と春日井市南西部に隣接する住宅地にある。また、近くには保健所、図書館、消防署などの公的機関がある。1年前に前管理者が病気退職でホームを離れ、引き継いだ現管理者が職員共々、建て直しに日々邁進している。このホームの特徴は、(1)介護度が高い利用者が多く、職員が通院支援に多くの時間を割いている、(2)現状ではいろいろな取り組みが遅れ気味ではあるが、1~2年先の姿を思い描きながら懸命に取り組みを進めている途上のホームである、(3)職員のチームワークを大事している、などである。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価で幾つもの改善項目が挙げられたが、具体的な取り組みが全般的に遅れている状況である。そんな中で「フロアに絵や書などの展示や掲示がない」という改善項目に対し、花見やクリスマス会の写真、またペン字による書初めの掲示があり、改善の成果が窺えた。
重点項目②	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、職員共にホームの「自己評価」の取り組みに厳しく臨まれ、ホームの現状を隠さずに表現している。現状ではなく、1~2年先の姿を目指して、日々取り組み努力をしている姿勢に期待したい。
重点項目③	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)
	昨年4月と9月に推進会議を開いているが、討議内容を活かした取り組みに踏み出すまでに至っていない。9月の会議内容は、参加委員の紹介、ホームの現状説明、意見交換などが主になっている。その中でもホームの重要課題である「職員の定着」について、意見交換の場でも問題提起されており、社会情勢から見て問題解決が困難とはいえ、早急な取り組みが待たれる。
重点項目④	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)
	運営推進委員会、家族会、ホーム訪問時などに家族の意見、苦情、不安などを聴くことで対応している。職員が名札を付けるという提案に対し、利用者の安全面から名札ではなく顔写真を廊下に張り出している。また、オムツのホームでの一括購入については、検討の結果、安くならないので今まで通りになっている。
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)
	町内会への加入で公園の草取りや廃品回収に関わっている。また、運営推進会議では地域住民の代表として民生委員および老人会の方が参加している。ただ現状は、地域との連携が十分ではなく、地域に密着したものになっていない。しかし1~2年後を目途に、今後は地域にある機関、施設、団体などと連携拡大を図る方向で進んでいる。今後の展開に期待したい。

## 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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 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	運営理念を4項目掲げ、その中の第1項目に「地域福祉の構築を目指す」という言葉を盛り込んでいる。		
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	事務所、廊下に理念を掲示すると同時に、日々の申し送りのなかでも理念を共有できるように努めている。		
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	町内会に加入している。今のところ職員だけの参加ではあるが、年2回行なうホーム真向かいにある公園の草取りや、当番月のゴミ回収を行っている。	○	現在、地域に根付いたホームを目指して町内会、老人会、付近の人々との交流を模索している段階である。職員確保を含めたホームの組織体制を整え、交流の輪が広がることを期待したい。
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	多数の職員が、自己評価の意義を理解する努力をしながら作成に関わり、取り組んできている。今のところ、自己評価および外部評価を活かした具体的な改善取り組みをするまでに至らず、意義の理解の段階で留まっている。	○	自己評価および外部評価の意義を理解する段階から、それらを活かした具体的な改善の取り組みに踏み出せる職員体制の確立が待たれる。
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	昨年4月、9月に会議を行なっている。9月の会議内容は委員の紹介、ホームの置かれている現状や今後の運営、意見交換などである。その意見交換の中で「職員の定着」が取り上げられている。今後は、2か月ごとに会議が開催できるように取り組みを進めている状況である。		

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	区から運営推進会議の件で連絡があるなど、交流の機会を持つようになっている。現段階では連携、交流の取り組みが遅れている。		
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合わせた報告をしている	利用者に変化がある場合、その都度、必ず電話で連絡を取るようになっている。また、金銭の報告時には、利用者の生活の様子、健康状態も合わせて報告している。		
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	家族等の面会時には、職員は声をかけて家族等と気軽に話ができる雰囲気づくりに配慮している。3～4か月に1度「家族会」を開き、意見や苦情などを積極的に吸い上げ、運営に反映させている。		
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	管理者は会議やいろいろな機会に職員に話しかけ、意見を聴くようにして職員定着に努めている。職員離職による利用者へのダメージを防ぐ配慮として、担当者制をとったり、少しでも経験の長い職員を充てるようにしている。	○	ホームとしての現在の最重要課題である職員確保に、管理者の手腕、知恵を期待する。
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「石の上にも3年」の思いを持って職員を育てることを思い描いているが、ホーム内の諸事情により十分に研修や訓練を提供する状況に至っていない。		
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	現在、愛知県のグループホーム連絡協議会の賛助会員で、昨年10月と12月に職員が研修会に出掛けて交流を持っている。ただ、日常的な同業者との交流は、区内にある医療系のグループホームや同じ法人内の他区および他県のグループホームに限られている。		

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>Ⅱ.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 本人が安心して、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	入居希望の方の個性、状態、介護度、家庭状況などに応じて、ホーム訪問や体験入居ができるようにしている。体験入居は1～2日、3～4日、1週間、1か月など要望に応じた対応を取っている。		
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	ホームの方針において、職員は「介護の提供者」ではなく「生活のパートナー」を目指している。半面、馴れ合いから来る横柄な態度や暴言を吐いたりすることがないよう、常に「介護させていただいている」という謙りの気持ちで行うように接している。		
<b>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</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	遠くからの見守りや観察、傍に寄り添いながらの会話、食事介助、病院への同行送迎などを通して、利用者の思いや願いを汲み取るように努めている。利用者が発する言葉、顔や目の表情、あからさまな拒絶・拒否など、様々な反応を大事にしている。		
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	業務日誌、申し送り、利用者や家族との触れ合い、対話などにより介護計画の作成に努めているが、介護計画の作成が遅れている状況にある。		
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	利用者に状態変化や問題が浮上した場合には、その都度、職員で意見交換し、臨機応変な見直しを行いながら介護計画の変更を実施している。		

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	ホームでは、医療連携体制加算をとっており、医療面での支援を行なっている。また、自宅への外泊支援や、病院への受診外出についても、支援を行っている。		
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	利用者18名中、ホーム入居後もかかりつけ医に掛かっている人が4名、入居後にホーム協力医に掛かるようになった人が14名で、共に医療が受けられる支援をしている。協力医は月2回の往診で健康管理に関わっている。		
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	「重度化対応指針」および「終末期の介護に係わる同意書」を作成し、ホーム入居前から本人、家族と意識を共有する方向で進めている。	○	協力医を含めた医療機関に対し、「診療時間外の対応」の理解・協力・支援を得て、緊急時以外には救急車を呼ばない取り組みを期待したい。
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	月1回の定例会議や臨時に行なうケアカンファレンス(介護検討会議)などで、利用者の尊厳を傷つけない言葉かけや対応についての取り組みを行なっている。職員は、自分の居室に他の人が入るのを嫌がる利用者には、職員を含め、みだりに他の利用者や訪問者が入室しないように気を配っている。		
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	訪問された御主人に寄り添われ、日向ぼっこをしながら、ゆったりとした流れのなかで御主人に爪を切ってもらっている人、食事介助を受けながら時間をかけてゆっくり食べておられる方、すぐ居室のベッドで寝込もうとする人など、職員の見守り・言葉かけ・手助けを受けながら生活している。		

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>(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</b>					
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	食事の準備や片付けなどに利用者が出来る場所は参加するように配慮している。職員と利用者は共に席につき、食事介助を受けたり、話をしながら、職員の見守りの中で一緒に食事をしている。また、定期的に利用者職員が、献立を決める日を設けている。		
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	利用者が、いつでも入浴できる体制づくりを行なっているが、現状は、職員の都合やペースで進んでいる。入浴を拒む利用者には、環境作り、生活リズムやタイミングなどを検討しながら取り組んでいる。		
<b>(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</b>					
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	居間から見渡せるベランダには小さな菜園があり、利用者がいつでも触れることができる環境にある。誕生会、春の花見、家族も参加する12月のクリスマス会、ボランティアによる二胡の演奏会などを取り入れている。		
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	すぐ近くのスーパーでの買い物や、ホーム向かい側の公園に日向ぼっこに出かけている。1階、2階の各ユニット(利用者9名)の介護度の高さの違いによる対応の差はあるが、出来る範囲で外出支援を行なっている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	ホームでは《鍵をかけないケア》を念頭に置きながらも『安全』を重視し、現在、職員の職務勤務体制によっては鍵掛けを行なう時がある。鍵をかけないケアの取り組みを模索、検討している最中である。	○	現実優先の『安全』と、「鍵を掛けないケア方針の実践」の両立を管理者、職員、家族を含めた話し合いの中で、具体的な打開策を探っていく取り組みを期待する。
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	避難訓練用のマニュアルや緊急連絡網を作成し、職員間で確認している。防災訓練も行なっているが、介護度が高い利用者を想定した訓練はしていない。	○	地域住民の協力を得るためにも、町内会、老人会、民生委員などに呼びかけたり、日頃から消防署などとの連携を図る取り組みが待たれる。

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)
(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・水分チェックリストで量の確保を確認している。また、献立表をもとに野菜、魚、肉などの食材のバランスを考えると共に、糖尿病の利用者に合わせて全体にうす味の調理にしている。	○	1～2か月に1度、定期的に栄養士に栄養バランス、水分量のチェックをしてもらう支援を期待したい。
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	共用空間、特に居間、台所、食堂が広く、ゆったりとくつろげるスペースを確保している。また、フローアの一角には6畳ほどの畳を敷いた多目的用途の場所が取ってある。職員は、掃除チェック表の活用で共用空間の場所を常にきれいにするように心掛けている。		
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	居室で居心地よく過ごす工夫は、利用者本人と家族に任せるようにしている。利用者はそれぞれの好みの物、例えば仏壇、古いダンス、テレビなどを居室に入れている。ホームからは家族の写真を置くように提案している。		