

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年10月21日

## 【評価実施概要】

|       |                                    |
|-------|------------------------------------|
| 事業所番号 | 2970102576                         |
| 法人名   | 株式会社 ひまわりの会                        |
| 事業所名  | ぼれぼれ登美ヶ丘                           |
| 所在地   | 奈良市登美ヶ丘2-2-15<br>(電話) 0742-43-3323 |
| 評価機関名 | 奈良県国民健康保険団体連合会                     |
| 所在地   | 橿原市大久保町302-1                       |
| 訪問調査日 | 平成19年10月15日                        |

【情報提供票より】(平成19年10月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| 開設年月日 | 平成 16年 3月 15日                     |
| ユニット数 | 1 ユニット 利用定員数計 9 人                 |
| 職員数   | 17 人 常勤 2 人, 非常勤 15 人, 常勤換算 7.85人 |

### (2) 建物概要

|      |                |
|------|----------------|
| 建物構造 | 鉄筋コンクリート 造り    |
|      | 2階建ての 2階 ~ 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)            | 23万 円      | その他の経費(月額)     | 5.4万 円 |       |
| 敷金                  | 有( 円)      | 無              |        |       |
| 保証金の有無<br>(入居一時金含む) | 有( 900万 円) | 有りの場合<br>償却の有無 | 有      |       |
| 食材料費                | 朝食         | 350 円          | 昼食     | 700 円 |
|                     | 夕食         | 750 円          | おやつ    | 円     |
|                     | または1日当たり   | 1800 円         |        |       |

### (4) 利用者の概要(10月 1日現在)

|       |        |      |     |    |     |
|-------|--------|------|-----|----|-----|
| 利用者人数 | 9名     | 男性   | 1名  | 女性 | 8名  |
| 要介護1  | 1名     | 要介護2 | 4名  |    |     |
| 要介護3  | 1名     | 要介護4 | 2名  |    |     |
| 要介護5  | 1名     | 要支援2 |     |    |     |
| 年齢    | 平均 90歳 | 最低   | 80歳 | 最高 | 98歳 |

### (5) 協力医療機関

|         |  |
|---------|--|
| 協力医療機関名 | 田守医院、森川内科、YASデンタルクリニック、西奈良中央病院、信貴山メンタル |
|---------|--|

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

奈良市内の閑静な住宅地に立地する当ホームは、通所介護、居宅介護支援、訪問介護、訪問看護事業所を併設されています。法人代表者は、開設当初から「地域に開かれた組織」を運営方針に掲げ、ホームでの地域住民主催のコンサートの開催、自治会役員会の開催場所の提供等、積極的な取り組みをされています。また、「ゆっくり、楽しく、一緒に」というホームの理念のもとに、終末までその人らしさを尊重しながらケアを行うという共通認識を持ち、職員一丸となって利用者と家族の希望に沿った終末期の対応を実践されています。

## 【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)  |
|      | 前回の外部評価の結果を踏まえ、全職員を対象にした現任研修で評価内容を検討され、地域との関係作り・行政との連携・鍵をかけない工夫等の改善に向けた具体的な取り組みをされています。   |
| 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)   |
|      | 自己評価は、毎月定期的に行われる現任研修とカンファレンスで出された意見をもとに、管理者・リーダーで整理し纏められています。   |
| 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)  |
|      | 運営推進会議は2ヶ月に1回定期的に行われており、サービス状況やこれまでの評価結果を踏まえ、現在取り組んでいる内容についても報告し、家族、地域の方、市の担当者から意見をもらうようにされています。出された意見は現任研修やミーティングで職員に報告し検討され、ケアサービスの質の向上のために活用されています。  |
| 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)  |
|      | 毎月広報誌「FROMぼれぼれ」を発行し、利用者の状況や立て替え金の報告をまとめた月次報告書と併せて家族へ送付されています。職員の異動等は家族会や家族の訪問時に報告されています。また、定期的に家族会を開催されるとともに、日頃から家族とのコミュニケーションを心がけ、訪問時にはお茶を出したり、笑顔で温かく迎える等、何でも言ってもらえるような雰囲気作りを留意されています。さらに、「苦情シート」も活用して、意識的に意見を把握するようにされています。 |
| 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 | 自治会総会への参加の他に、ホームの研修室を自治会役員会開催場所として提供されています。また、地域の商店での買い物や地藏盆等の行事に利用者と一緒に参加されたり、近隣住民によるホームでのコンサートの開催、季節の花を持つての訪問等、地域との日常的な交流に努められています。   |

## 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<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む) |
|-----------------------|----|--|---|-----|----------------------------------|
| <b>. 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<br>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                  | 事業創設時より「地域に開かれた組織」を基本方針に置き、地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、住み慣れた地域での安心した暮らしを支えるための柔軟な支援を謳ったホームの理念の実践に、強い意欲を持って取り組んでおられます。                       |     |                                  |
| 2                     | 2  | 理念の共有と日々の取り組み<br>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                                     | 採用時研修では必ず理念を伝え、理解してもらうようにされています。また、全職員参加を必須とする月1回の現任研修でも理念に必ず触れ、確認し合うようにされています。   |     |                                  |
| 2. 地域との支えあい           |    |  |   |     |                                  |
| 3                     | 5  | 地域とのつきあい<br>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               | 自治会総会への参加の他に、ホームの研修室を自治会役員会開催場所として提供されています。また、地域の商店での買い物や地蔵盆等の行事に利用者と一緒に参加されたり、近隣住民によるホームでのコンサートの開催、季節の花を持っての訪問等、地域との日常的な交流に努められています。 |     |                                  |
| 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<br>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                 | 自己評価の作成は、毎月の現任研修で出された意見をもとに管理者・リーダーで纏められています。また、外部評価の結果はミーティングで報告し、現任研修で改善に向けた具体案の検討や実践につなげるための努力をされています。                             |     |                                  |
| 5                     | 8  | 運営推進会議を活かした取り組み<br>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 | 運営推進会議は2ヶ月に1回定期的で開催されており、サービス状況やこれまでの評価結果を踏まえ、現在取り組んでいる内容についても報告し、家族、地域の方、市の担当者から意見をもらうようにされています。家族会も同日に行われ、複数の家族からの提案を受けるようにされています。  |     |                                  |

| 外部              | 自己 | 項目  | 取り組みの事実<br>(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<br>(すでに取組んでいることも含む)   |
|-----------------|----|---|---|-----|--|
| 6               | 9  | 市町村との連携<br>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                               | 市の担当者に対して、質問や相談に行かれたり、ホームの実情やケアサービスの取り組みを折に触れ伝えるなどされています。   |     | 地域密着型サービスに位置づけされたことから、行政・包括支援センター等との相互の情報交換と連携に向け、更に積極的な働きかけをされるよう期待します。 |
| 4. 理念を実践するための体制 |    |   |   |     |  |
| 7               | 14 | 家族等への報告<br>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                              | 毎月広報誌「FROMばればれ」を発行し、利用者の状況や立て替え金の報告をまとめた月次報告書と併せて家族へ送付されています。また、家族の訪問時には、利用者の様子を家族へ報告されています。なお、職員の異動等は家族会や家族の訪問時に報告されています。  |     |  |
| 8               | 15 | 運営に関する家族等意見の反映<br>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                                | 定期的に家族会を開催されるとともに、日頃から家族とのコミュニケーションを心がけ、訪問時にはお茶を出したり、笑顔で温かく迎える等、何でも言ってもらえるような雰囲気作りに留意されています。また、「苦情シート」も活用して、意識的に意見を把握するようにされています。家族から出された意見、要望等は現任研修やミーティングで話し合い、運営に反映させておられます。 |     |  |
| 9               | 18 | 職員の異動等による影響への配慮<br>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 | 利用者、家族への信頼関係を築くためにも、馴染みの職員が対応することが重要と考えておられ、異動はできるだけ事業所内の異動に留めるよう努力されています。離職を抑えるよう職場環境を整備されたり、離職がやむを得ない場合も、引継ぎの期間を長く設定する等、利用者へのダメージを防ぐよう配慮されています。                               |     |  |
| 5. 人材の育成と支援     |    |   |   |     |  |
| 10              | 19 | 職員を育てる取り組み<br>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              | 法人内で年間スケジュールを立て、計画的に研修を実施されています。外部研修には、段階に応じてなるべく多くの職員が受講できるようにされており、現任研修で報告し、職員に周知する体制につくられています。また、積極的に資格取得を支援される等、職員を育成する取り組みがなされています。  |     |  |
| 11              | 20 | 同業者との交流を通じた向上<br>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    | 県、市、包括支援センター主催の研修会に参加し、他のホームとの交流の機会を持っておられます。また、「民間介護事業者協議会」主催の研修会や事例発表会に参加される等、全国規模で他の事業所と交流を持つことにより、サービスの質の向上に励んでおられます。   |     |  |

| 外部                               | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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>広報誌や通所介護の利用をきっかけにホームを知り、本人や家族がホームを見学してもらうことから始め、短期利用を活用したり、職員が自宅に向いたりしながら、安定的な利用に移行されています。利用当初は、家族と密に連絡を取り相談しながら、生活歴等の把握を通じて、スムーズにホームの生活に馴染めるよう取り組まれています。</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>本人の思いや根本にある苦しみ、不安、喜びなどを知ることにより努め暮らしの中で分かち合い、共に支え合える関係作りに留意されています。一緒に料理や刺し子、編み物等を行いながら、時には職員が利用者に教えてもらう事もあり、お互いが協働しながら和やかな生活ができるような場面づくりや声かけをされています。</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>日々の関わりの中で声をかけ、把握に努めておられます。言葉や表情などからその真意を推し測ったり、それとなく確認するようにされています。意思疎通が困難な方には、家族等から情報を得るようにされています。</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>利用者が自分らしく暮らせるよう、本人や家族の要望を聴き、主治医等とも連絡を密にとり、職員全員でカンファレンスを行いながら、介護計画の作成に活かしておられます。</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>個別に計画の見直し期間が設定されており、毎月1回のカンファレンスで検討し、職員が情報を確認しながら、家族や本人の要望を取り入れつつ、期間が終了する前に見直しされています。また、状態が変化した際には、終了する前であっても、随時検討見直しを行っておられます。</p>                           |     | <p>介護計画の遂行状況、効果などの確認も含め、介護計画に見直しの日付欄や本人、家族等の確認欄を設定されているかどうか。</p> |

| 外部                          | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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                             | 終末期に一時帰宅をしたいという本人や家族の要望に応え、看護師を利用者宅へ派遣したり、職員が訪問し見守り支援を行う等柔軟に対応されています。また、地域住民が求める多機能性への対応として、広報誌や掲示板で情報を発信したり、緊急時の相談や対応等の取り組みをされています。                             |     |   |
| 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<br>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              | 本人や家族の希望によりかかりつけ医を決定し、連携を図っておられます。また、家族と協力し通院介助を行ったり、訪問診療に来てもらうケースもあり、複数の医療機関と関係を密に結んでおられます。   |     |   |
| 19                          | 47 | 重度化や終末期に向けた方針の共有<br>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 | 重度化に伴い、本人や家族の希望により終末期の対応を行っておられます。また、状態の変化があるごとに、頻繁に家族・かかりつけ医・看護師を交えてカンファレンスを開催し、家族の気持ちの変化や本人の思いに注意を払いながら支援につなげておられます。また、一時帰宅の支援を行う等、職員全員でホームとしての方針の共有を図っておられます。 |     |   |
| . 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<br>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                          | 採用時研修や月1回の現任研修の折に、「プライバシーの保護」について勉強し、掲示をして職員の意識向上を図るとともに、利用者の誇りやプライバシーを損ねない対応の徹底を図っておられます。   |     |   |
| 21                          | 52 | 日々のその人らしい暮らし<br>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            | 基本的な一日の流れはありますが、行事への参加等、体調に配慮しながら、その日、その時の本人の気持ちを尊重してできるだけ個性のある支援を行っておられます。  |     | 利用者が主体となってその人らしい生活ができるよう、一人ひとりの状態や思いに配慮しながら、更に生活活動範囲の拡大や個別の外出・散歩等柔軟に対応されるよう期待します。 |

| 外部                            | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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等は利用者とともにいき、利用者の心身の状況を配慮しつつ職員も同じテーブルを囲んで会話を楽しみながら和やかに食事ができるよう雰囲気づくりも大切にされています。また、献立は利用者の希望を聞きながら作成され、庭園で作られた野菜が食卓にのぼることもあります。 |     |  |
| 23                            | 57 | 入浴を楽しむことができる支援<br>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   | 入浴時間は夕食前後の時間に設定されていますが、夜間も含め、利用者が希望する時間に入浴できる体制があり、健康状態を確認し、利用者のその日の希望を確認しながら入浴支援をされています。  |     |  |
| (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<br>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 | 食事の準備や片付け、食器洗い、掃除、洗濯物たたみ、編み物等、利用者の経験や知恵を発揮する場面を作っておられます。また買い物や外出は利用者と一緒に相談しながら行っておられます。  |     | 利用者の習慣、希望、有する能力を踏まえて、何がその人の役割、楽しみごとになり得るかを把握し、個々の利用者の残存能力を最大限に活かしながら、知恵や経験を発揮できる場面を増やされるような取り組みを期待します。 |
| 25                            | 61 | 日常的な外出支援<br>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                   | 天気、本人の気分や希望に応じて、季節を肌で感じてもらい、心身の活性につながるよう日常的に散歩、買い物あるいはドライブ等に出かけておられます。   |     | 今年度は雨天のためやむを得ず中止された燈花会の見学会の実現を含め、利用者の状態や本人の習慣、有する力、希望、季節等に応じて、一人ひとりが外出を楽しめる機会が増えるような支援がなされることを期待します。   |
| (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<br>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          | 居室は2階にあり、エレベーターを利用されています。1階へ降りる階段の扉は施錠されておらず、利用者が外出しそうな様子を察知したら、止めるのではなく、さりげなく声をかけたり一緒についていく等、安全面に配慮して自由な暮らしを支えるようにされています。             |     |  |
| 27                            | 71 | 災害対策<br>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      | マニュアルや職員の緊急時連絡網を整備され、夜間を含め、年2回利用者とともに避難訓練を行っておられます。地域の協力体制については、自治会で協力を呼びかけておられます。   |     | 火災や地震、水害等の災害時に備えて、食料や飲料水、トイレ(排泄)、寒さをしのげるような物品等を準備されては如何でしょうか。  |

| 外部                        | 自己 | 項目   | 取り組みの事実<br>(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<br>(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<br>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                                   | 食事や水分の摂取状況を毎日個別に記録され、職員が「報告・連絡・相談ノート」を使って情報を共有しておられます。献立作成時には、管理栄養士の専門的アドバイスを受けておられます。  |     |                                   |
| 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<br>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 | 居間には季節の花を生けたり飾りつけをして、季節感を演出されています。また、庭にベンチを置いたり、居間の各所にソファを置く等、くつろげる居場所が作られています。台所からは炊き立ての御飯や煮物の香りが漂い、テラスには洗濯物が風に揺れて、季節感や生活感を意識的に取り入れる工夫をされています。 |     |                                   |
| 30                        | 83 | 居心地よく過ごせる居室の配慮<br>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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている                     | 居室には、利用者が自宅から持ち込まれたカーペットや机、テレビが置かれ、壁には自筆の絵画等が飾られている等、利用者が居心地よく過ごせるような工夫をされています。   |     |                                   |