

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	<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
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
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
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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2375000300
法人名	有限会社 ハートフルハウス
事業所名	ハートフルハウス グループホーム「よろこんぶ」
訪問調査日	平成19年12月21日
評価確定日	平成20年2月1日
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ

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

作成日 平成20年2月1日

【評価実施概要】

事業所番号	2375000300		
法人名	有限会社 ハートフルハウス		
事業所名	ハートフルハウス グループホーム「よろこんぶ」		
所在地	愛知県長久手町長湫宮脇47 (電話) 0561-61-2272		
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12月21日	評価確定日	平成20年2月1日

【情報提供票より】(平成19年12月2日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 14年5月1日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	15 人 常勤 11人, 非常勤 4人, 常勤換算 8人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2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)	51,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) 無	有りの場合償却の有無	有 / 無	
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(平成19年12月2日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1名	要介護2	0名		
要介護3	2名	要介護4	6名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 86.5 歳	最低	72 歳	最高	99 歳
協力医療機関名	永井内科クリニック・田村歯科医院				

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

愛知万博のために敷設されたり二モ沿線を中心に、この2~3年で急速に開発された住宅街の中に、「よろこんぶ」は築100年の歴史を超えて建っている。開設当時は、畑ばかりで近所には古くからの地主が数軒あるだけであった。新興住宅街らしく昼間の人口は極端に少なく昔からの地元住民がほとんどである。新設されたりビングは古民家との調和が図られ、アルミの建具が一切なく、床やテーブルも木の素地を活かして造られている。風呂桶、トイレ、風呂の手すりまで全て木を使い、古民家の歴史の重みに調和している。

【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) 運営推進会議で提案された地域向けの防災講習会は、半年以上かけて練り上げられ、講師には町の安心安全課の職員に依頼した。初めは地域住民との接点として防災に取り組んだことが結果的に町との交流も活発化し、昨年度の改善点を克服した。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) リーダーは各職員の自己評価を見て各々の性格や介護に対する考えが分かり、以後の対応に活かしていきたいと考えている。職員からは、日頃の取り組みを文章化する過程で自分の至らない点に気付いたという声もあった。自己評価の話し合いの中で、口腔ケア、入浴、洗濯の仕方などの違いが判明し、皆が同じサービスを提供できるようマニュアル作成に結びついた。
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) メンバーからグループホームに関し、「敷居が高い」「何をしてるのかよく分からない」との声があり、地域の人々に理解してもらうために、地域と共通の関心事である防災に関する講習会を立案し、1月に開催を予定している。
	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) 重要事項説明書にはホームの相談窓口と共に、提携する福祉オンブズマンが明記されている。家族の訪問時に近況を報告したり、便りを手渡しし、要望を聞き出すことが多い。ホームに任せているからと遠慮される家族もあり、気軽に意見や要望を話してもらえよう努力している。
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) 町内会に加入し、ホームで企画した祭りやフリーマーケット、餅つきなどに地域の方々も招待し参加してもらっている。また、町の伝統「棒の手」を継承している子ども達にホームで演舞してもらっている。近所の方から野菜の差し入れもあり、地元の野菜を皆でいただいている。

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)
. 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	皆で考える入居者本位の計画 計画説明や家族会等家族との接触を図る 気がついた時点でヒヤリ・ハットを作成し情報を共有する 年長者として入居者を尊敬する の4点を職員一同で考え、ホームの理念としている。		法人本部の理念には地域で暮らす入居者へのあるべき介護姿勢が謳われている。ホームとしても地域で暮らす入居者のあるべき姿をイメージし、その志をホーム独自の理念として表現されることを期待したい。
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	理念は研修、ミーティングなどで確認している。理念に則りどの職員も入居者と親しくなりすぎず節度ある言葉で接している。理念にもあるように、事故があった場合はもちろん、それ以前の段階でヒヤリ・ハットを作成している。入居者に1日1回微笑んでもらうことを日課として取り組んでいる職員もいる。		
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、ホームが企画した祭りやフリーマーケット、餅つきなどに近所の方も参加している。町内清掃に協力しており、食材の買出しには近所のスーパーを毎日利用している。1月に地域に向けて、防災対策の講習会を予定している。		
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	今年から自己評価が記入式になり、日頃の取り組みを文章化する過程で至らない点に気付くことができた。リーダーは職員の自己評価で個々の性格や介護方針の違いを知ることができ、以後の対応に活かしていきたいと考えている。いずれも見直しの好機として、評価を前向きに捉えている。		

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)
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>家族代表、町内会長、町の福祉部局長、民生委員、大家、職員をメンバーとし、2カ月に1回開催している。同会議で発案された地域向けの防災講習会は半年以上かけて練り上げられ、1月に開催される予定である。町内の各戸には案内のチラシを配布し、町からは安心安全課から講師が派遣される。多くの方に参加してもらいたいと期待を寄せている。</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>町内にあるグループホームで連絡会を立ち上げた。連絡会の中で町内の待機者がゼロでない限り、町外からの入居を認めない町の方針に対し、空室が出た場合の経営悪化を訴え近隣市町村からの受け入れを要請している。また、1月の防災講習会では町から講師を派遣していただける。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
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>偶数月に「よるこんぶ便り」を作成し、家族に配布している。また、奇数月には家族会を開催し、家族に参加してもらっている。家族の来訪時には近況を報告し要望などを聞き出している。家族が来られない場合は、電話で頻繁に連絡している。毎年度末には総会を開き、一年間の報告がされる。</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>家族の訪問時に近況を報告したり、便りを手渡しし、要望を聞き出すことが多い。ホームに任せているからと遠慮される家族もあり、気軽に意見や要望を話してもらえよう努力している。家族にはホーム以外の相談窓口としてオンブズマンの存在、役割を説明している。</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>職員の異動はない。職員の定着率が高く、5年以上の正職員が2名、2年以上のパート職員が3名いる。昨年度の退職者は1名のみだった。家族へは便りで離職の報告をしている。新人の場合は、交替の引き継ぎ期間を1カ月と目安にして様子を見ている。</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)
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	新人職員の研修及び現任者の研修が計画されており、現任者はパート職員を含めて年に3日間の講習を法人内の全ての職員が交替で参加している。理念や介護技術、感染症、認知症など介護の基礎を毎年受講している。責任者向けのリーダー研修もある。外部研修も会社負担で有給扱いで受講できる。		
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	県のグループホーム連絡協議会、愛知小規模多機能ケア連絡会に加盟している。副主任が町内のグループホームに呼びかけ入居者の紹介、斡旋などを協力し合い、勉強会や町と防災情報の確認を行ったりしている。交流会を通じて共通の悩みを持っていることを知り、励まされた。		
.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	見学はいつでも対応することが可能である。事前の電話があればリーダーが細かい質問にも答えられるように待機している。原則として2泊3日の体験宿泊をしてもらい、その時のADL(日常生活動作)の観察などをもとにして、職員や管理者、代表、看護師で入居の判定をしている。昼間の体験利用も歓迎している。		
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	以前は様々な仕事を手伝ってもらい、生活を支え合っていたが、平均年齢86.5歳、最高齢100歳、要介護度3・4の人が多く、体力の衰えと共に気力の衰えも目立ちはじめた。現在は比較的元気な方が、畑の面倒をみたり、調理を手伝ってくれている。職員は、落ち込んだ時やつい愚痴をこぼしてしまった時に、入居者から頭をそっと撫でられると心が癒される。		

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)
. 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>入居者宛の同窓会通知が家族から届けられ、本人は遠慮していたが家族や職員に支援され同窓会に参加した。今年の同窓会も心待ちにしている。認知症の進行と共に会話が成り立たなくなる傾向にあり、思いや意向の把握には苦慮している。夜勤や皆が外出した時など、本人と職員が2人きりで話し合い、把握するよう努めている。</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>担当職員が計画を起案する。家族や職員の意見を聞き、起案書に肉付けをして介護計画が決定される。入居者には、意識が清明になることが多い夜勤時に話しをするなど、入居者の状態に応じて、本人の希望を聞きだす工夫をしている。家族には担当者から現状、計画の説明がされている。</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>短期目標は6カ月となっているが、変化があれば月2回のミーティングで職員同士確認し、随時見直している。見直し時期には本人や家族から現在の状況や意向を確認し見直しを行っている。</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>建物内にNPOが運営する託児事業「はーとまみい」があり、時々幼児と交流している。提携医療機関以外への通院介助は家族同行を基本としているが、家族の状況により通院の送迎をしている。認知症の受診に関しては、職員も同行し医師に日中の様子を伝えている。</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)
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	入居すると今までのかかりつけ医に紹介状を書いてもらい、提携医に変更するよう家族からも同意を得ている。現在は月2回、提携医（内科、歯科）の往診があり、看護師による日常の健康チェックが行われ、医師の判断の一助となっている。		
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	重度化や終末期に関しては、職員の医療に対する知識を深めていく必要性があり、終末までの時間の長短は不明であることから職員の人員体制の問題もあり、日頃から家族、職員、医師、看護師と話し合いの場をもっている。		
. 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	職員は高齢者虐待防止法の勉強をしており、言葉かけや対応の仕方について考え、入居者の権利と尊厳を守っている。トイレ誘導や入浴介助には注意を払っているが慣れから配慮にかけるときもあり、その都度、注意している。個人の記録などは入居者の立ち入らない場所に保管している。		
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	買い物の好きな入居者は、毎日職員と一緒に近所のスーパーへ買い出しに出かけている。住み慣れた家に外泊する人もいる。昔絵や書道が趣味で嗜んでいた人もあるが、現在は体力の低下に伴い興味が薄れている傾向がある。		

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	入居者のほとんどが食事の準備など、できることが限られてきており、気のむいた時に手伝う人もある。昼食はハートフルハウスの配食を利用しているが、朝、夕食はホームで作っている。職員も介助しながら共に食事を楽しんでいる。お節、流しそうめん、バーベキューなど四季折々のイベント食も楽しんでいる。		
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	現在は最低週3回は入浴してもらっているが、希望があれば毎日の入浴も可能である。昼食後から18時までの間で1日4~5人が入浴している。ゆず湯や菖蒲湯など季節を楽しめる入浴を実施しており、拒否する人はいない。		
(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	介護度の重度化により現在、役割を担う入居者はいない。年1回の一泊旅行や普段のおでかけ行事を大切にしている。旅行のパンフレットや地図を見せたり、予定を伝えることで楽しみや張り合いが出るように職員は心がけている。押し花のクラブが以前はあったが、手作業が苦手になり行われなくなった。		
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	散歩やお出かけをすることで外気や日差しを受け、気分転換やストレス発散にもなっている。歩行が困難な人も車椅子でホームの周囲を散歩したり、喫茶店へ皆で出かけ楽しんでいる。		
(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	日中施錠することはない。他の職員がいない入浴時や入居者の状態、危険が案ぜられる場合には施錠するが、危険状態がなくなれば開錠する。		

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)
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	ハートフルハウスの防災計画はあるが、ホームでは手が回らず避難訓練は行っていない。消防署からはいつでも指導に行くと内諾をもらっている。1月には地域対象の講習会「地震の基礎知識と対策」が家族会主催で町の職員を講師に招き開催される。入居者の人数分の非常食料、備品なども準備されている。		事故発生時の緊急連絡網はあるが、今後消防署による避難訓練の指導を受け、地域住民の協力も得ながら入居者の安全確保に努められたい。
(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、水分の摂取量は毎日チェックされている。昼食は配食業者の管理栄養士による献立であるが、朝、夕食は献立を同管理栄養士に提出し、毎月指導を仰いでいる。糖尿病の入居者はいないが、高血圧については家族にも話し塩分制限をしている。誤嚥対策としてソフト食、ブレンダー食を取り入れている。		
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	古民家を利用しているため、入り口、玄関、和室などは往時の雰囲気を残している。風呂場の手すり、浴槽も木製であり寛げる場になっている。庭には入居者と家族が手入れしている畑があり、小松菜が育っていた。居間の外にはかまどがあり、家族会でも使用している。訪問時には焼き芋が作られ、入居者は楽しまれていた。		
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	入居者だけでなく家族にも相談して居心地よい家具の配置をしている。家族の来訪を促すためにも室内にあまり衣類を置かず、季節毎に衣替えを依頼している。使い慣れたタンスが置かれ、家族の写真や誕生日に寄せられた色紙が掛けてあり、居心地よく過ごせる工夫がされている。		

 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。