

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2373600424
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江南
訪問調査日	平成 20 年 2 月 19 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 18 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

作成日 平成20年2月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2373600424		
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江南		
所在地 (電話番号)	愛知県江南市小杣町長者毛西132 (電話) 0587-52-3808		
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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号 愛知勤労文化センター3階		
訪問調査日	平成20年2月19日	評価確定日	平成20年3月18日

## 【情報提供票より】(平成20年 2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	8 人	常勤	4 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 7.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋造り		
	1階建ての	1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)	45,000 円	その他の経費(月額)	63,000円(食材料費含)	
敷金	有( 円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 108,000 円)	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(2月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.8 歳	最低	82 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 真生会 小原外科
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から4年となるホームは、のんびりとした観のある木造平屋建てである。周辺には神社や小学校があり、ホームの庭園には季節の野菜が植えられ、利用者も草取り等で協働している。利用者の半数以上が開設からの入居者であり、職員もほとんど替わっておらず、利用者とその家族、職員とは良好な馴染みの関係が築かれている。家族アンケートからも、ホームに対する利用者・その家族の信頼度・満足度は高く、管理者・職員も熱意とやりがいをもってケアサービスの質の向上に取り組んでいる。また、ホームは利用者の重度化に対応するため、ターミナルケアの意向を聞く等、医療連携の強化やホーム内での方針の統一、環境整備に努めている。

## 【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)
	<p>前回評価では、主に地域との交流の推進が改善課題に挙げられていた。今回評価で、運営推進連絡会(会議)の参加者(町内会長や民生委員等)を通じて、地域にホームを知ってもらい取り組みが進められている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>運営者、管理者、職員は評価の意義を理解しており、自己評価に際して、職員全員が個々に見直しを行い、まとめた上で共有化し、利用者本位のサービスの質の向上に繋げる努力をしている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>現在、運営推進連絡会(会議)は2ヶ月に1回、利用者や利用者家族、地域包括センターや介護相談員、地域の民生委員等も参加して開催され、ホームの活動報告や行事予定、外部評価結果を受けての改善取り組み状況報告や意見交換等を行い、その内容をホームのミーティングで報告し、サービスの向上に活用している。</p>
	<p>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)</p> <p>毎月1回、暮らしぶりや健康状態等を便りで送るとともに、家族の面会時には必ず様子を伝えている。また、定期的に「はなえくぼ江南便り」を発行し、ホームの行事や職員紹介・連絡事項等を、家族や地域に発信している。アンケートからも家族等とのコミュニケーションをしっかりとっており、気兼ねなく話せる雰囲気づくりや、介護相談員の受け入れ、年1回の家族会等を設け、家族等の意見を運営に反映させている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、回覧板を回したり廃品回収等に参加している。また、散歩時に声を掛け合ったり、近所の神社のお祭りにも出かけていっているが、積極的な交流までには至っていない。運営推進連絡会(会議)の参加者である町内会長や民生委員等を通じて、地域にホームを知ってもらい、地域との交流の足がかりを図っている。</p>

## 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>. 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	ホームの運営方針に「地域の一員として尊厳ある生活を支援する」も謳い、理念の主体である「個人の尊重」の下で、住み慣れた地域での安定した生活の継続に繋げる努力をしている。		
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	管理者と職員は、ミーティング等で理念や運営方針を確認しながら、具体的ケア方法の話し合いを行い、実践に活かしている。		
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、回覧板を回したり廃品回収等に参加している。また、散歩時に声を掛け合ったり、近所の神社のお祭りにも出かけていっているが、積極的な交流までには至っていない。		利用者のプライバシーに配慮しつつも、地域の人々との積極的な交流に向け、運営推進連絡会等の場を活用して、持ちつ持たれつの関係の構築を期待したい。
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	運営者、管理者、職員は評価の意義を理解しており、自己評価に際して、職員全員が個々に見直しを行い、まとめた上で共有化し、利用者本位のサービスの質の向上に繋げる努力をしている。		運営者、管理者、職員は、引き続き評価結果を活用して、具体的な改善内容の検討を行い、更なるケアサービスの質の向上に役立てる取組みの継続を期待したい。
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	現在、運営推進連絡会(会議)は2ヶ月に1回、利用者や利用者家族、地域包括センターや介護相談員、地域の民生委員等も参加して開催され、意見交換等を行い、その内容をホームのミーティングで報告し、サービスの向上に活用している。		運営推進連絡会(会議)では、ホーム側の報告が主となり、自己及び外部評価の改善経過のモニター役として、運営推進会議の意義や役割を理解してもらえるよう、地域・行政等への積極的な働きかけを期待したい。

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	市の介護相談員が定期的(3ヶ月に一回)に来訪しており、気づき等の報告を受けながら、連携が図れるよう努めている。		運営推進連絡会(会議)に欠席が多い市の担当者等へ、会議内容の報告や相談等、ホーム側から積極的に訪問・働きかけを行い、地域高齢者介護の課題解決に向けた協働の取り組みを期待したい。
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1回、暮らしぶりや健康状態等を便りで送るとともに、家族の面会時には必ず様子を伝えている。また、定期的に「はなえくぼ江南便り」を発行し、ホームの行事や職員紹介・連絡事項等を、家族や地域に発信している。		
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	管理者や職員は、アンケートからも家族等とのコミュニケーションが図られており、気兼ねなく話せる雰囲気づくりや、介護相談員の受け入れ、年1回の家族の集まり等を設け、家族等の意見を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	運営者・管理者は、利用者や職員の馴染みの関係の重要性を十分理解しており、良好な関係をつくりあげている。職員の異動はほとんどなく、採用1ヶ月の職員も、利用者の中に自然に溶け込める育成が進められている。		
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	法人内の年間研修計画に沿って、事業所内でも年間研修計画を作成し実施している。研修受講者は必ずミーティング等で報告を行い、報告書も作成している。また、段階に応じたOJT指導もされておりスキルアップに励んでいる。		
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	県組織との交流はあるが、地域である市内同業者間の交流会や連絡会組織は作られておらず、個別での交流も進んでいない。		市行政の仲立ちや同業者への交流申し入れ等、積極的な働きかけを行い、ネットワークづくりによる研修や交流等を通してサービス水準の向上に取り組まれることを期待したい。

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>ホーム側は、本人本位を大切に、面談や聞き取り、来所によるお試し利用等、職員やホームに馴染んでもらいながらの利用を基本としているが、切迫した状態での早急な利用が多く、入居後の利用者の安心や納得への対応に努めている。</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>管理者や職員は、利用者の思いを大切に、家事等を一緒にいながら共感をもって接しており、利用者の様子に関心を寄せ、双方から感謝の言葉が掛けられ、和やかに会話がされている。</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>利用者の日々の言葉や様子に職員全体で関心を払い記録し、ミーティングで話し合い、本人主体の暮らし方のサービスが提供できるように努力している。</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>利用者の具体的ニーズを挙げて生活援助計画表(介護計画)は作成されているが、利用者やその家族の思いや希望、気づきや意見等を反映しているか、計画表からは読み取れなかった。</p>		<p>利用者の希望や思い、家族の意見等も表示できる生活援助計画表の書式の見直しや、更なるモニタリング、意見交換を通じて、利用者本位の生活を支える介護計画の作成を期待したい。</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>3ヶ月に1回の定期見直しと、毎月の職員ミーティングで、利用者の状態変化や思い、家族等の気づき情報を話し合い、現状に即した対応や見直しを行っているが、生活援助計画表への反映が遅れている。</p>		<p>状況に即した利用者本位の生活を支援する具体的な介護計画の作成は重要であり、計画作成担当者を中心に取り組みの強化を検討されたい。</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	医療連携体制を活かし、毎週1回の訪問看護による健康管理を実施して、健康面での不安や体調変化の早期発見等の支援を行っている。		
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	提携医による月2回の往診の他に、本人や家族の希望があれば家族同行による受診をしている。		今後も利用者やその家族の希望にそった受診と、受診内容等の連絡を密に行い、医療の必要性や情報の共有化を図る支援を期待したい。
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	重要事項説明書で「重度化対応・終末期ケア対応指針」の説明を行い、入居時に「終末期生活のための調査書」を作成し、職員も含めて、指針や内容を共有化し、現状に即した話し合いを継続している。		利用者の高齢化に伴う今後の重要な取り組みであり、利用者・家族の意向や医療との連携等、繰り返しの話し合いと体制づくりを継続されたい。
. 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	管理者や職員は、理念でもある「個人の尊重」に心がけており、必ず利用者のペースでゆっくりとさりげない声かけを行ってから行動し、目立たず見守る姿勢が窺えた。また、職員は個人情報の取り扱いにも注意を払っている。		
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	1日の大まかな流れはあるが、利用者のペースや希望を大切にして、温かく見守りながら、柔軟に対応している。		

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	訪問日の昼食には、ホームの畑で取れた菜花も添えられ、春を感じながら利用者や職員全員が同じ物を一緒に食べ、おしゃべりに花を咲かせた。一部の利用者はテーブル拭きや配膳、食器洗いや食器拭き等、進んで手伝っていた。		
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	入浴時間は午後3時半から8時までとしているが、順番や曜日等は決めておらず、毎日利用者の状態や意向を把握しながら柔軟に支援している。		
(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	毎日の暮らしの中で、利用者一人ひとりにあった役割や楽しみごとを見出す努力がされている。掃除や来客時のお茶出し、ハーモニカや大正琴等、利用者の活力を引き出す働きかけを行っている。		
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	日常的な個別の外出支援は進んでいないが、気候や天気を見て、散歩や玄関先でのティータイムを楽しんだり、時には利用者全員で喫茶店やカラオケ等に出かけている。		更なる工夫で、希望の表現ができない利用者も含めて、一人ひとりの習慣や楽しみごとにあわせた外出の支援を検討されたい。
(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、玄関に施錠はなく、利用者は自由に外出できるようになっている。職員は利用者の様子で外出の気配がわかるので、無理に連れ戻すことはせず、一緒に出かけている。		
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	管理者は定期的な避難訓練、特に夜間の対応訓練の必要性を十分理解し、担当職員も決めて毎月の訓練を実施していたが、担当職員の長期休職(家庭看護のため)で中断している。また、地域との協力体制についての協議は進んでいない。		管理者の懸念でもある夜間の対応については、特に地域との協力体制が不可欠と考える。運営推進連絡会(会議)の活用等、地域の人と接する機会を捉えて、支援体制の話合いを検討されたい。

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	カロリー計算された食材で栄養のバランスに配慮し毎食時の食事量をチェックしている。必要に応じ水分補給の支援も行っている。重度化が進んで必要な栄養量が摂取できない利用者には医師の処方による経口栄養の補給支援を行っている。		
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	バリアフリーの共用空間は、中庭のテラスから採光が四方に入り明るく、木の温もりを感じさせるリビングや家具等も、家庭的で落ち着いたつくりとなっている。また、一部のトイレの扉も左右両方向から開閉でき、車椅子等でも安全で使い勝手の良い工夫がされている。		
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	居室は利用者の使い慣れた物品が持ち込まれ、お誕生日記念の色紙や、利用者自身が描いた絵が飾られていた。		