

(様式5)

調査報告書

訪問調査日	2008年03月10日
調査実施の時間	開始 10時00分 ~ 終了 15時20分

訪問先事業所名 (都道府県)	もうひとつの私の家 なでしこ (鹿児島県)
-------------------	----------------------------

外部評価項目構成

	項目数
I. 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. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	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
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	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
IV. 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
合計	30

評価調査員の氏名	氏名 <u>石松 成子</u>
	氏名 <u>浜田 千里</u>
事業所側対応者	職名 <u>事務局長 ・ 管理者</u>
	氏名 <u>岩下 周子 ・ 松村 日子</u> ヒアリングを行った職員数 4名

※記入方法

- 「取り組みの事実」欄は、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ください。
- 「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に○をつけてください。

※項目番号について

- 外部評価項目は30項目です。
- 「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。
- 「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

※用語について

- 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む。(他に「家族」に限定する項目がある)
- 運営者＝事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。
- 職員＝「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。
- チーム＝一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。
関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 3月 12日

【評価実施概要】

事業所番号	鹿児島県第4671100115号		
法人名	社会福祉法人 野の花会		
事業所名	もうひとつの私の家 なでしこ		
所在地	鹿児島県南さつま市加世田村原一丁目9-6 (電話) 0993-53-8885		
評価機関名	NPO法人自立支援センターかごしま 福祉サービス評価機構		
所在地	鹿児島市星ヶ峯4-2-6		
訪問調査日	平成20年3月10日	評価確定日	平成20年3月30日

【情報提供票より】 (平成19年12月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 9 年 10 月 1 日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	23 人	常勤 17人, 非常勤 6人,	常勤換算19.9人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3階建ての ~ 全階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	24,000 円	その他の経費(月額)	19,500 円
敷金	有 (円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (円)	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 (12月 31日現在)

利用者人数	27 名	男性 0 名	女性 27 名
要介護1	7名	要介護2	9名
要介護3	9名	要介護4	2名
要介護5		要支援2	
年齢	平均 83.88 歳	最低 78 歳	最高 100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	アルテンハイム クリニック・南さつま中央クリニック
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域密着型サービスのグループホームの特徴や役割を自分達で作り上げて、質の高いサービスを実践しているホームである。便利な市街地に立地し、入居者のありのままを受け入れ、地域の中でいきいきと暮らし続けられる支援を目指している。職員会議に代表者や事務局長が必ず出席し、常に学び話し合う環境を築き、法人全体で研鑽を重ねサービスの質向上に努め、理念の実現を目指している。入居者の笑顔に日々の生活のおちつきがあらわれている。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況 (関連項目: 外部4)
	前回評価の課題であった食事を一緒に楽しむことについては、食材選び、買物、調理、片付けは利用者と職員とともに行っているが、日常的な食事のあり方として職員がともに食事を楽しむシステムとなっていない。
重点項目②	今回の自己評価に対する取組み状況 (関連項目: 外部4)
	自己評価は職員全員で取組み、意義について理解できている。自己評価を活かして質の高いサービスを目指して管理者・職員がチームワークで具体的な改善に前向きに取り組んでいる。
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組み (関連項目: 外部4, 5, 6)
	運営推進会議を定期的で開催し、事業所の行事や暮らしの活動状況などわかりやすく説明している。メンバーの意見や質問・要望を受け、率直に話し合いサービスの向上に活かしている。
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)
	説明文書に苦情相談窓口を明記し、入居時に説明している。誕生会や季節の行事・運営推進会議に本人・家族に参加してもらい意見・不満・苦情を聞く機会を設けて運営に活かすようにしている。
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)
	自治会に加入し、地域清掃や回覧版など地域の一員として参加している。ホームに隣接する「癒しの庭」を地域住民にも開放しており、気軽に立ち寄ってもらい交流できている。保育園児や地域の子供会との交流がある。

2. 評価結果 (詳細)

主任調査員 石松成子 / 調査員 浜田千里

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)
I. 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	法人の理念を中心に、地域の中でその人らしいありのままの暮らしをささえるサービスとして、ホーム独自で年度ごとのテーマを決め、具体的な重点目標を作り上げている。		
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	法人の理念を中心に年度ごとのテーマを決め、具体的な重点目標を、全職員で話し合っ作り上げており、理念やテーマを共有し、日々のサービスに重点目標を意識して取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地域清掃や回覧版など地域の一員として参加している。ホームに隣接する「癒しの庭」を地域住民にも開放しており、気軽に立ち寄ってもらい、地元の人々と交流できている。自宅の集落の老人会などにも参加して馴染みの人との交流も継続している。		
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	自己評価は職員全員で取り組み、意義について理解できている。自己評価を活かして、質の高いサービスを目指して、管理者・職員がチームワークで具体的な改善に前向きに取り組んでいる。		
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	運営推進会議を定期的で開催し、事業所の行事の状況や暮らしの活動などわかりやすく報告している。メンバーの意見や質問・要望を受け、率直に話し合い、サービス向上に活かしている。		

もうひとつの私の家 なでしこ

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)
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	市担当者と、教えたり、教えられたりとの協働関係が構築できている。福祉のリーダーとして事業所の力を活かした地域貢献を実践しており、サービスの質向上に、共に取り組んでいる。		
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あわせた報告をしている	法人全体でホーム便りを季節ごとに発行し、送付している。個々の利用者の日頃の様子や暮らしぶりは面会時や行事のときなど報告している。健康状態に変化があったら電話連絡をしている。金銭管理は行っていない。		
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	説明文書に苦情・相談窓口を明記し入居時に本人や家族に説明している。利用者の誕生会や季節の行事・運営推進会議に本人・家族に参加してもらい、意見・不満・苦情を聞く機会を設け、運営に反映するようにしている。		
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	運営者は利用者が馴染みの管理者や、職員が支援することの重要性を認識しており、採用時の研修や人員配置など配慮している。職員のプロフィールを写真付きで紹介し、家族と馴染みの関係づくりに工夫している。		
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	法人内に指導者がおり、研修計画を作成し、職員を育てる取り組みが充実している。法人内外の研修会の情報提供を行い、研修の機会確保と資格取得も積極的に支援している。職員会議で研修報告を行い内容を全職員で共有している。		
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	地域の同業者の職員育成や相談を受け、地域のグループホームのサービス水準の向上に努めている。研修生を受け入れることで、職員の実践的な交流となっている。		

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)
Ⅱ.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	入居の相談があったら、ホームの見学を勧め、本人や家族・担当ケアマネージャー・ソーシャルワーカーと面談し・情報収集に努め、本人にふさわしい環境を提供するよう工夫している。入居後は馴染めるよう自宅訪問や墓参りなど家族と相談するなど工夫している。		
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	運営者と全職員が、利用者と一緒に過ごし、学び・支えあう関係を普通のこととして、実践している。共に暮す同士として、毎日の生活の中で、笑ったり、叱られたり、教えられたり、お互い様という気持ちが利用者の安心と安定を生み出している。		
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					
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	ホームのサービスには思いや意向の把握が重要と捉え、入居時や日々の生活の中で一人ひとりの思いや意向・希望を把握した職員が、個々のフェイスシートやアセスメントに随時記入し、全職員で共有して利用者を理解しようと努めている。		
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	本人や家族・主治医・理学療法士等の意見を参考に、カンファレンスで話し合い、職員の意見を反映した介護計画書を作成している。定期的にモニタリングを実施し、個々を尊重した、利用者本位の計画である。		
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	課題ごとの期間に応じて計画を見直している。状態変化時や本人・家族の希望があれば必要な関係者と話し合い随時見直し、現状に合った計画を作成している。		

もうひとつの私の家 なでしこ


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)
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	通院介助・自宅訪問・墓参り・買い物など家族と連絡をとり、柔軟に支援している。家族との外出や外泊時の服薬や介助等の情報提供など支援している。		
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	本人・家族の希望するかかりつけ医の受診を支援している。病状によっては家族やかかりつけ医と相談し、適切な受療を支援している。病院受診は家族にも連絡し、受診後の報告もおこなっている。		
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	重度化や終末期については法人全体でマニュアルを作成し、入居時に説明を行っている。ホーム入居者の場合、現実味がない状況である。状態の変化があるごとに、本人・家族や関係者と話し合い対応方針の共有を図ることになっている。		
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	法人理念に添って、作り上げた「尊厳ある暮らし」を重点目標に、一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉掛けや対応をしないよう勉強会などで徹底している。		
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	ホームの雰囲気やゆっくりと流れており、一人ひとりのペースを大切に支援している。入居者のその日の過ごし方は、自己決定を促し、家族の協力をもらい、その人らしい暮らしを支援している。		

もうひとつの私の家 なでしこ

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	入居者の好きな献立を決め、買い物も同行し一緒に食材を選んでいる。味付けや配膳・片付けなど一人ひとりの力を活かせるよう配慮している。おやつや郷土料理、行事食など入居者に教わりながら作っている。		職員が同じ食事を摂りながら支援する体制が望まれる。
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	入居者の希望やタイミングにあわせ、毎日、何時でも入浴できる体制である。入浴拒否の方も言葉かけや対応の工夫で、入浴を楽しめるよう支援している。温泉に出かけることもある。		
(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	入居者の生活歴などから、得意なことや趣味など知り、生け花や編物・習字・好きなテレビ番組など個々に支援している。夕涼み会や保育園児との芋掘り・地域の子供達とのクリスマスなど楽しく交流している。		
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	ホームに隣接する「癒しの庭」で天気の良い日はおしゃべりしたり、お茶を飲んだりしている。毎日の買い物・外食・ドライブ・サテライトで過ごすなど外出の機会を積極的に行っている。		
(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	鍵を掛けないケアの実践は、開設時から職員への研修を徹底し、地域住民の協力も得て、具体的に取り組んできている。入居者が外出しそうな時は、さりげなく声を掛けたり、一緒について行くなど、安全面に配慮して自由な暮らしを支えている。		
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	定期的にもろいろな場面を想定し、訓練を実施している。地域の防災協力員の人たちも訓練に参加してもらっている。		

もうひとつの私の家 なでしこ

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)
(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	入居者の希望の献立を食が進むように工夫し、栄養バランスも考慮して作っている。食材の使用量や献立表について法人の管理栄養士にアドバイスをもらっている。水分量は摂取量を記録し、一人ひとりにあった支援ができています。		
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 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	フロアの2枚の書の額がホームの落ち着いた雰囲気を感じさせて印象的である。フロアにはテーブルやソファが配置され、入居者の生け花や手作りの作品が飾られ、生活感や季節感を採り入れて居心地よく家庭的な空間となっている。		
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	居室にそれぞれトイレと洗面所があり、プライバシーが守られている。色合いに配慮したタンスや椅子など持ち込まれ、手作りの作品や家族の写真など飾り、窓にはプランターの花があり、安心して過ごせるよう工夫している。		

※  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。