

# 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
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	2375300262
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扶桑
訪問調査日	平成20年6月21日
評価確定日	平成20年8月2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7月29日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375300262		
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扶桑		
所在地 (電話番号)	愛知県丹羽郡扶桑町柏森辻田398 (電話) 0587-91-0110		
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	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年6月21日	評価確定日	平成20年8月2日

## 【情報提供票より】(20年6月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成14年2月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 6人, 非常勤 6人, 常勤換算	8.8 人

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	18,000 円	
敷 金	有( ) 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 99,000円) 無	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(6月1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	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	4 名	要支援2			
年齢	平均 87.7 歳	最低	80 歳	最高	98 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	松村クリニック
---------	---------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前回評価でも挙げられているとおり、着実に地域に溶け込んでいる。これは、ホームの前向きな取り組みを示すものであり、法人オーナー・管理者の利用者を第一に考える思いが感じられる。職員とのコミュニケーションもよく相互の信頼関係も見えて取れる。ホームの玄関にはプリンターが置かれ、小さな菜園となっており、家庭的な雰囲気を演出している。若い職員が多く、資格の取得や研修への参加意欲も高く、今後の活躍が期待される。

## 【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)
	前回評価での課題に対しては、前向きな取り組みがあり、改善がなされている。法人オーナー・管理者・職員共に意欲的である。
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)
	自己評価の目的や異議についての理解がなされており、ホームの現状の把握・見直しのよい機会としている。項目毎に検討がなされており、今後取り組むべき課題を明確にする努力が認められる。
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)
	運営推進会議では、ホームの近況や取り組み事例が報告され、参加者との意見交換の場となっている。ホーム管理者、役場職員、地域包括センター職員、民生委員や近隣住民など、様々な参加者で毎回活発な意見交換が行われている。今後ホームの改善課題を議題にし改善に向けた取り組みに活かしていける場となることに期待したい。
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)
	家族の意見や苦情については、管理者・生活相談員が窓口となっており、重要事項説明書にも外部相談窓口と共に明示している。寄せられた意見・苦情は苦情処理報告書に記入されホームのミーティング時や管理者会にて報告・検討している。
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)
	ホーム開設時より利用者の散歩や買い物などの外出時の挨拶をはじめ、地道な取り組みがある。地域の夏祭りやホームの夏祭りなどの行事には、相互の積極的な交流があり、利用者の楽しみともなっている。隣の保育園とは年に数回との交流機会があり、また、町内自治会への参加など、積極的な取り組みが行われている。

## 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	法人理念を基本に利用者のその人らしい生活を支えるための理念を掲げている。		
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	事務所などホームの中に掲示している。毎月行われるミーティング時には、日常の業務について話し合う折に理念についても触れるようにしている。		
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	地域の自治会に参加しており、近隣住民とも日常的な交流がある。ホームの夏祭りでの交流や中学生のボランティアとしての参加・隣にある保育園との交流もある。		
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	法人オーナー・管理者共に自己評価、外部評価についてよく理解している。今回の自己評価でも職員と話し合っており、評価の意義の理解を深める取り組みがある。		
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	運営推進会議は定期的開催している。地域包括センター職員、民生委員、利用者家族など様々な参加者によりホームの報告や意見交換の場となっており、サービスの改善に向けた取り組みとなっている。		

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)
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	地域の社会福祉協議会の研修やケアマネ連絡会に参加している。町内4ヶ所のグループホームの意見交換会も予定されており、前向きな取り組みがある。		
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	利用者のホームでの様子は家族の訪問時の口頭での報告や担当職員により「近況報告」を作成され送付している。毎月発行される「はなえくぼ扶桑便り」には職員の紹介や行事、運営推進会議の内容などが掲載され、送付している。		
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	家族からの意見や苦情などは管理者と生活相談員が窓口となっており、寄せられた意見や苦情はミーティング時や管理者会で話し合っている。重要事項説明書にはホームの窓口、外部の相談窓口共に明示している。		
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	管理者、職員の異動は開設当時からみても少なく、良好な関係が保たれている。法人オーナー、管理者共に職員とのコミュニケーションを深め、離職を防ぐ努力をしている。		
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	法人オーナー・管理者共に職員の育成には積極的に取り組んでいる。外部研修への参加にも積極的であり、今年度からは、職員自らが講師となって行う内部研修も実施している。		若い職員が多く、向上心も認められる。着実に育成していくためには、3年先、5年先といった中長期にわたる計画も視野に入れた取り組みに期待したい。
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	グループホーム協会の会合への参加もあり、法人内のホームとの交流もある。今年度から、ケアマネ連絡会にも参加しており同業者との交流を深める取り組みがある。		

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)
<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>	入居前のホーム内の見学や自宅へ訪問し入居希望者の状況などの把握に努め、本人が安心して利用できるよう取り組んでいる。		
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	<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</p>	ホームでの利用者の様子は穏やかであり、出来る事の把握もされている。日常生活の中で利用者のレベルに合わせ、出来ることはやってもらっている。		
<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>	職員は日頃から利用者の思いや希望を把握するよう努めている。入居時にはターミナルケアについても、本人・家族等の意向の把握もなされている。		把握された思いや意向について職員間では主に口頭での連絡となっている。申し送り事項やその他情報の確実な伝達を担保出来る様なシステムの見直し、再構築に向けた取り組みを提案したい。
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>	利用者の状況や生活歴・家族状況など具体的に把握しており家族の希望も含め、介護計画を作成している。介護計画には短期目標、長期目標を掲げているが、具体的な期間の明示がないことが残念である。		課題や介護方法について具体的に把握して実践していることは大きく評価できる。短期目標や長期目標について具体的な期間の設定と評価の実施について検討が望まれる。
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>	6ヶ月に一度、定期的に見直しが行われている。また、利用者のADLや状況は常時モニタリングしており変化に応じた見直しをしている		

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(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	医療機関との連携やホームの看護師の健康チェックや週一回の訪問看護もある。本人や家族が希望した場合、終末期をホームで過ごすことにも対応できる。		
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	利用者や家族の希望する医療機関へ受診している。受診時は家族の承諾を得て対応している。		
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	入居時には本人・家族等と話し合い意向を確認し調査表を作成している。その結果は管理者・職員全員が周知するよう話し合っており、急変時の対応マニュアルもある。		利用者への配慮もさることながら、介護職員へのフォローも欠かせないと思う。終末期を迎える利用者を介護する職員の精神的な負担は大きなものであり、少しでも軽減できるよう取り組みに期待したい。
. 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	管理者は職員の利用者への対応について絶えず注意をはらい、職員に対してその都度指導すると共に、ミーティング時に話し合っている。		
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	利用者のやりたい事や、外出の希望などの把握に努め、一人ひとりが自分のペースで生活出来る様、ホームとして可能な限りの支援をしている。		

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	職員は日常より利用者の好きなものや食べたいものについて把握するよう努め、可能な限り対応している。食事の準備や後片付けなど利用者と一緒にしている。		
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	入浴は毎日、午前・午後と可能であり、利用者の希望や状況により好きな時間に入浴できるように配慮している。		
(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	利用者のホームでの暮らしの中で一人ひとりの力が活かしていける様支援している。外食や散歩・買い物など楽しみが持てるよう支援する体制がある。		
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	利用者の希望に応え、散歩や買い物など、外出している。また、近くの喫茶店に行くこともあり、ホームにこもらないよう配慮している。		
(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	管理者、職員ともに鍵をかけないケアに取り組んでいる。日中は玄関に施錠することなく、職員の見守りで対応している。		
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	地震や火災を想定した避難訓練を月一回実施しており、夜間を想定した訓練も行われている。消防署職員を講師に招き救急救命講習も行われている。		緊急時には近隣の協力が不可欠となることから、運営推進会議や自治会の会合などでの、日常的な働きかけが重要になる。理解を得られるよう前向きな取り組みに期待したい。

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)
(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	食事量は利用者ごとに毎食チェックしており、水分摂取量も把握しており、利用者一人ひとりの状態に応じた視点をしている。		
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	利用者が快適に過ごせるよう、共有空間は換気や採光について配慮されている。玄関やトイレには花が飾られ、優しい雰囲気であった。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の居室は清潔に保たれており、使い慣れた調度品や家具が持ち込まれ、利用者本人が安心して過ごせる空間となっていた。		