

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2370501302
法人名	アンビシャス名古屋株式会社
事業所名	ふれあいタウン中村
訪問調査日	平成20年8月5日
評価確定日	平成20年9月4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せん。
 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9月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2370501302		
法人名	アンビシャス名古屋有限公司		
事業所名	ふれあいタウン中村		
所在地	名古屋市中村区名楽町二丁目17番地 林ビル1階 (電話) 052-481-1500		
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7階		
訪問調査日	平成20年8月5日	評価確定日	平成20年9月4日

【情報提供票より】(平成20年7月12日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	17年8月1日
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計 6 人
職員数	9 人	常勤 2人, 非常勤 7人, 常勤換算 5.85人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	3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)	45,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円
敷金	有(150,000 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	300 円	昼食 600 円
	夕食	500 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要(平成20年7月12日現在)

利用者人数	6名	男性 3名	女性 3名
要介護1	3名	要介護2	0名
要介護3	3名	要介護4	0名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 76歳	最低 64歳	最高 87歳
協力医療機関名	いずみ整形外科・内科・きくや歯科医院		

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは住宅地の中に位置し、1ユニット6名の少人数のグループホームである。入居者は「ふれあいタウン中村」を自分の家と思い、家庭的な生活を過ごしている。家の中には、歌があり笑いがある。ホームでの生活が「余生や余暇ではなく、また、特別ではなく、普通の生活」を基本にし、毎日を楽しく過ごしてもらえるよう支援している。地域の祭りや清掃に参加したり、玄関にある掲示板(ふれあい写真館)には、ホーム便り、情報コーナー、高齢者の健康に関する情報を載せるなど、地域との関わり合いを積極的に行っている。開設3年を迎え、地域との関わりもできつつある中で、入居者が住み慣れた地域の中で、その人らしく生活できるよう支援している。

【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)
	日々気がつかないことが、評価をすることにより気づくことがあった。カンファレンスなどの記録については、申し送りノートに記録し職員全員が周知できるように改善した。
重点項目	今回の自己評価に対する取組み状況(関連項目:外部4)
	管理者、職員は評価のねらいや意義について理解しており、改善点については全員で話し合いがされた。
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組み(関連項目:外部4,5,6)
	運営推進会議は2カ月に1回開催されており、メンバーは医師、地域代表、区の担当者、家族代表、職員となっている。経過報告に続き、議題について意見交換が行われている。また、高齢者の虐待事例や感染症、災害対策についても話し合いがされた。
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)
	玄関に意見箱が設置されているが、家族は訪問時に直接管理者や職員に話すことが多い。苦情、相談があった場合、代表者がホームにいても対応している。個別、または、職員全員で話し合っている。運営推進会議に家族の出席があり、ホームの行事に家族の参加も呼びかけている。重要事項説明書に苦情相談窓口機関として、ホームの担当者以外に区の介護保険課、愛知県国民健康保険団体連合会の連絡先も明記されている。
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)
	自治会に加入しており、地域の清掃や商店街の祭りに招待され参加した。玄関の外に「ふれあい写真館」を掲示し、ホーム便りや看護方法などを掲載し情報を提供している。地域の方より簡単な介護や健康法について相談を受けたこともある。職員の出勤時や入居者との散歩の途中など、近所の方と挨拶を交わしたり、玄関で雑談するなどの交流が図られている。

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	「特別より普通の生活」を基本にし、一緒に楽しみを日常的に感じていただけたらとの思いで支援している。入居者一人ひとりが、地域の一員として生活できるように環境づくりを行っている。ホームページやパンフレットにも記載している。		
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	基本理念は玄関に掲示されている。職員については入社時に説明している。会議では理念に沿った事例があげられ、全員が意識の再確認を行っている。また、日々の生活の中で相手の気持ちを思い、楽しく暮らすこと、その人らしさを大切にすることを日々取り組んでいる。		
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	自治会に加入しており、地域の清掃や商店街の祭りに招待され参加した。玄関の外に「ふれあい写真館」を掲示し、ホーム便りや看護方法などを掲載し情報を提供している。地域の方より簡単な介護や健康法について相談を受けたこともある。職員の出勤時や入居者との散歩の途中など、近所の方と挨拶を交わしたり、玄関で雑談するなどの交流が図られている。		
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	管理者、職員は評価のねらいや意義について理解しており、改善点については全員で話し合いがされた。日々気がつかないことが、評価をすることにより気づくことがあった。カンファレンスなどの記録については、申し送りノートに記録し職員全員が周知できるように改善した。		

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	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2カ月に1回開催されており、メンバーは医師、地域代表、区の担当者、家族代表、職員となっている。経過報告に続き、議題について意見交換が行われている。また、高齢者の虐待事例や感染症、災害対策についても話し合いがされた。		
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	月1回、区の保護係の方の訪問があり、入居者の様子を見てもらったり、相談にのっていただいたりしている。入居者と一緒に区役所まで散歩に出かけ、担当者と話をしたり声をかけてもらうこともある。また、ホーム便り「ふれあい新聞」を届け情報の提供を行っている。		
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	家族の訪問時に入居者の状況や様子について説明している。また、出納帳についても確認してもらっている。ホーム便り「ふれあい新聞」も送付している。病院の受診結果など、変化があった場合は随時電話で家族に報告している。		
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	玄関に意見箱が設置されているが、家族は訪問時に直接管理者や職員に話すことが多い。苦情、相談があった場合、代表者がホームにいることもあり、すぐに対応している。個別、または、職員全員で話し合っている。運営推進会議に家族の出席があり、ホームの行事に家族の参加も呼びかけている。重要事項説明書に苦情相談窓口機関として、ホームの担当者以外に区の介護保険課、愛知県国民健康保険団体連合会の連絡先も明記されている。		
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	開所当時からの職員もおり入居者と馴染みの関係ができていく。職員の話や悩みをしっかりと聞いたり、食事会などを開きストレス軽減に向けた取り組みを行っている。新人職員が入った場合は馴染みの期間を2週間設け入居者との良好な関係を築いている。		

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. 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	実績経験が3年以上の職員は、名古屋市主催の実践者研修を受講している。外部研修を受講した場合はレポートを提出しミーティングが行われる。介護に関する話題や事例をあげ、ケアカンファレンスを開き、向上心の意識を高めている努力や実績はその場で評価し、コミュニケーションに重きを置き職員の育成に力を入れている。		
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	全国介護事業者協議会（民介研）に加入し情報を収集している。年2回の会合にも出席している。市主催の実践者研修の実習者の受け入れを行っている。地域の介護事業者と交流を持ち状況の変化に合わせた助言をいただける関係づくりを築いている。		
.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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	自宅を訪問し、本人、家族から聞き取りを行い「ふれあいシート」（アセスメント）に生活歴、趣味、希望などを記入し把握している。1度はホームを訪問してもらい、雰囲気を感じてもらっている。また、体験入居も実施している。		
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	職員は入居者から料理や子育てについて多くのことを教えてもらっている。職員の体調が悪い時や元気のない時には入居者から励ましてもらったり、労いの言葉をかけてもらったりしている。職員と入居者という関係ではなく、家族として共に信頼関係を大事にし支え合っている。		

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)
. 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>「ふれあいシート」を作成し、今までの生活歴や趣味などを聞きとり、職員全員が情報を共有している。思いや意向を把握し、入居者と1対1でコミュニケーションをとり、会話や表情から思いを汲み取っている。食事や外出、喫茶店、買い物など個別の希望もできる限り対応している。</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>入居前に訪問し、家族や本人から日々の生活や趣味、生活歴の聞き取りを行い介護計画を作成している。入居後は、毎日個別に状態を記録し状況を把握している。入居者の状態については、申し送りノートで情報を共有している。介護計画は家族、本人の意見や要望、職員の意見も反映させている。</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>介護計画は3カ月ごとに見直しをしている。入居者の日常の様子は朝、昼、晩とシーンごとに出来事や行動などを記録している。また、24時間シートを用い入居者の状態に応じて随時見直しがされている。入居者の状況は、申し送りノートに記入し職員間で周知している。申し送りノートには、カンファレンスの記録、日々の申し送り、入居者の状態の変化など何でも記録することとなっている。</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>退居した入居者の自宅を訪問したり、毎月発行しているホーム便りを届けたりしている。また、ホーム退居後もホームにあそびに訪ねてくる人もいる。入居者が入院した時には、見舞いに行き身寄りのない入居者や家族の状況に応じて洗濯物などの支援をしている。</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	入居時に本人、家族に同意をもらいホームの協力医療機関に変更してもらっている。かかりつけ医への受診は家族の付き添いを原則としているが、希望があればホームで対応し家族に報告している。家族が付き添った場合は、受診状況や次回の受診日を確認し職員に周知している。また、協力医の往診が月1回あり、看護師も職員に配置されており24時間対応可能となっている。		
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	入居時に「看取りに関する取り決め事項」について家族に説明し、同意書もらっている。入居後に家族が看取りを希望した場合は、再度話し合いがもたれ職員間で検討している。過去に終末期の経験があり、看護師、協力医療機関との連携を取りながら支援している。		
. 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	記録や書類などは、入居者の目に付かないよう事務所に保管している。ホーム便りの写真掲載については、入居者、家族より同意をもらっている。排泄、失禁時には、職員は小声で本人にさりげなく声をかけるなど配慮している。職員には、個人情報について、外部で話をしないよう指導している。また、退職後についても守秘義務を遵守するよう伝えている。		
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	天気の良い日は、毎日近隣の公園や神社へ散歩に出かけている。外に出たがらない入居者については、食材の買い物などで外出の機会をつくっている。食後、テレビの歌番組を見ながら一緒に口ずさむ方やソファーに座り寛いだり、昼寝をするなど思い思いに過ごしている。職員は入居者一人ひとりが自由に楽しく過ごせるよう支援している。		

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)
(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	献立は入居者の希望が取り入れられ、栄養士の資料をもとに1日1,300~1,600kcalを目安に作成している。月に1回は出前で寿司を取り、誕生日にはケーキや本人の好きな料理が用意される。行事では、季節に応じた食事やお菓子作りなどを入居者は職員と一緒にしている。また、希望者には個人的に外食に出かけることもある。		
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	毎日入浴可能であるが、概ね週3回となっている。入浴時間は入居者の希望に合わせている。脱衣室には木製の椅子があり、湯上りにゆっくり休むことができる。入浴を拒否される入居者については、入浴日を決めずにタイミングを図り支援している。浴室内に除菌機能設備が設置され、清潔に入浴できるよう支援されている。		
(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	食事の片付け、洗濯物たたみ、金魚の餌やりなど入居者が積極的に行っている。決して強制はせず入居者が気づいた時に行ってもらっている。季節の良い時は庭でお茶をしたり、毎月漫談や落語のボランティア、大学生の訪問などがあり入居者の楽しみになっている。日々の生活の中では、貼り絵やテレビの歌謡ショー、映画を録画し入居者の希望に添い支援されている。		
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	毎日散歩に出かけている。転倒防止のため、外出時だけ車椅子を使用する人もいる。気候の悪い季節は、玄関に座り仲良し同士が会話を楽しんでいる。散歩の途中、馴染みの喫茶店に寄ったり、近隣の方と話しをしたりと地域との交流に取り組んでいる。正月や盆には、家族のもとへ外泊される方もいる。		
(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	地域の方に訪問してもらえよう、日中は玄関に鍵をかけていない。以前、独り歩きされる入居者がいたので、センサーを取り付けていたが現在は取り外している。居室は一列に並んでおり、入居者が6名と少人数であることから、職員は入居者の出入りを把握している。入居者が外に独り歩きされた場合は、近隣の協力も得られている。		

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)
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	年2回、避難訓練を実施している。日中と夜間を想定し、入居者も参加している。災害時の備蓄品も用意され、保管場所は職員も周知されている。		今後はホームだけの訓練ではなく、地域住民の参加や協力が得られるよう働きかけていくことに期待したい。
(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	1日の水分量は1,000～1,500ccとしている。栄養バランスは、栄養士の資料をもとに献立を立てている。便秘予防として、野菜やヨーグルトなどを多く摂取している。2か月に1回、体重測定を行い、日々の健康管理者看護師が行っている。		
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	廊下や壁には行事の写真や入居者の作品が飾ってある。廊下に長椅子が置いてあり、個々や入居者同士で過ごせるよう工夫している。身体によい紫外線を発生させる太陽光に近い「フルスペクトルランプ」を昼間使用している。時間の感覚を感じてもらえるよう夕方は切っている。玄関には水槽があり、餌やりや世話を入居者が行っている。玄関の外にも椅子が置いてあり、散歩の帰りや外出希望の強い方の休憩場所となっている。		
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	居室には馴染みのタンスや家具が持ち込まれており、仏壇を持ってきている方もいる。好きな写真や趣味の作品が飾られ、その人らしい部屋作りがされている。室温は各居室に換気扇が設置され、27～28度に設定している。快適に居心地よく過ごせる環境となっている。		

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。