

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
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
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

事業所番号	2370401040
法人名	有限会社 わかば
事業所名	うえるケアホーム わかば
訪問調査日	平成 20 年 11 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 17 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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

【評価実施概要】

事業所番号	2370401040
法人名	有限会社 わかば
事業所名	うえるケアホーム わかば
所在地	〒453-0053 愛知県名古屋市西区枇杷島4-10-5 (電話)052-524-5711

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成20年11月28日	評価確定日	平成20年12月17日

【情報提供票より】(20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 6月 30日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16人	常勤	11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 13.1 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨コンクリート 造り		
	3 階建ての	1 階 ~	3 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)	70,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	有(期間:3年)	
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(10月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	7 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	3 名	要介護4	5 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.7 歳	最低	62 歳	最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	じょうど医院	梅兼歯科
---------	--------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「うえるケアホームわかば」は、住宅街の一角にある開設4年のグループホームである。ホーム建物は、3階建てになっており、1階には運営法人とは別の方が開いている店が営業している。グループホームの玄関は1階にあるが、入ってすぐの左側にマッサージ機能が付いたウォーターベッドが置かれている。このベッドは、ホームの利用者の他にも、家族や地域の訪問者も使えるように、という思いから設置している。ホーム管理者は、職員全員前向きに、今後のホームの方針を話し合い、利用者一人ひとりを大切に、とことん付き合い、本人の希望を最大限に活かす支援に取り組んでいる。当ホームも職員の異動も多い現状であるが、利用者も笑顔があり、穏やかである。職員による楽器演奏(三味線、ヴァイオリン)などで、楽しんで生活している様子が伺えた。

重点項目①	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)
	前回の課題では、地域との付き合いについての取り組みについて話し合ったが、地域との交流の取り組みでは、できるところから始めている。地域の人から「使って下さい」と衣類やタオルなどの提供が、玄関に置いてあったりして、地域の理解も深まっている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価については、職員全員に記入してもらい、フロアリーダーと管理者の3人でまとめあげた。職員は、自己評価を記入することで、気づきや改善点に分かり、ケアの向上に活かすように努力している。
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り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議で、町内会より「看板を分かり易くして欲しい」と言う意見があったため、看板を設置した。また、スタッフの名前が分からないと言うので、顔写真を入れた紹介を掲示する取り組みができた。今後も、定期的な運営推進会議を開催され、家族や地域の人々の意見を活かした取り組みを望む。
重点項目④	家族からの意見の聞き取りについては、家族が面会される時に、意見や要望などを聞くようにしている。出された意見については、職員全員で相談・共有し、即対応している。今後も引き続き、家族から意見の言いやすい環境整備に努めていきたいと考えている。
	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、近くの喫茶店や買い物、散歩に行ったりして、挨拶を交わすようにするなど、日頃から交流を持つようにしている。年間の行事(花火大会や夏・秋祭り)を通して、地域の人と交流を行っている。また花火大会の際には、ホーム建物の屋上を、地域の人にも開放する取組も行っている。

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 (すでに取り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	法人としての理念は、「本人の意思を尊重し、自立した生活を」、「常に尊敬と敬意の心で接し、感謝の気持ちを忘れない」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	理念は、玄関と2階・3階の入り口に掲示している。職員は入社時に理念の説明を受けている。しかし、職員間の理念の話合いや共有・日々のケアの向上に活かすように取り組んでおり、今後も引き続き取り組んでいきたいと考えている。		
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	町内会に加入している。町内清掃に参加していたが、現在は人員不足もあり、地域との交流ができていない。ホームの行事である、夏祭りや秋祭りには、地域の方にも参加してもらい楽しんでもらっている。	○	現状でも、ホームの行事に地域の方を招待するなどの取り組みをしているが、日常的な交流も重要であり、散歩をしながら、ゴミを拾ったり、町内の掃除や交通安全に参加したりして、些細なことから地域との交流につなげていくことを期待したい。
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	外部評価にあたり、職員が自己評価を提出し、フロアーリーダーと管理者の3名でまとめあげた。職員は自己評価をする意義を理解され、自己評価、外部評価を活かした改善に取り組むように考えている。		
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	前年の外部評価後、2回の(平成19年12月、平成20年4月)運営推進会議が行われていた。その会議の意見によって、スタッフの写真紹介やホームの看板を設置することができた。しかしながら現状では、定期的実施されていない。今年度は、12月に開催する予定である。	○	昨年の運営推進会議で提案された事柄について、改善に向けた取り組みがなされた事例があるため、定期的な運営推進会議の実施を期待したい。会議を通し、利用者・家族や地域の人達の情報を得て、日々の介護の向上に活かしてもらうことを望みたい。

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	地域包括支援センターとのつながりはできているが、現状では市町村との連携までには至っていない。		
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合わせた報告をしている	面会の多い人には、暮らしぶりや健康状態・金銭管理などを、その都度、報告している。遠方の人には、預かり台帳や健康状態など「わかばだより」を定期的を送付している。		
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	家族会はないが、日頃から意見や要望を言ってもらえるように努力をしている。しかし、苦情や要望は、あまりない状況である。面会時に家族の意見を収集して、月1回のミーティングで職員間の話し合いをしている。	○	家族としては、お世話になっている気兼ねから、言えない部分があると思われる。家族の意見の収集について、「意見箱」などの設置を試みることで、ホームとしていつでも意見を聞く姿勢を見せることで、要望や意見を収集することを期待したい。
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	離職を防ぐ努力を最大限しているが、やむを得ず離職する場合は、事前に利用者、家族に説明し、職員の交代いについての理解を求めながら、ダメージを防ぐようにしている。		
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	内部研修としては、日々の介護を通し、働きながらの学びで習得している。介護福祉士の資格を取るため、向上心をもって2名が目指している。管理者は、外部研修に参加し学んできたことを、職員にも報告し、情報を共有するようにしている。		
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	同一法人のグループホームとの勉強会や交流を行っている。同じ地区の他のグループホームとの職場体験の交流(2名ずつ)をし、サービスの向上に取り組んでいる。		

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)
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	契約前に、体験入居(1週間)をしてもらい、利用者・家族に納得してもらうようにしている。体験入居の結果、9割の人が入居につながっている。また、ホームの職員が、本人の住んでいる所に訪問したり、入居の過程で馴染みの関係を築くようにしている。		
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	食材の買い物や喫茶店へ行ったり、掃除、洗濯物をたんだり、利用者と職員は、一緒に過ごし、人生の先輩として、利用者から教えられたりしている。また、ときには昔の敬称で呼んだりして共に楽しく生活している。		
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	日々の生活の中で、希望や思いを把握し、朝・晩の申し送り時に伝達・共有している。職員も、その人らしさや利用者のやりたいことを可能にしていきたいという思いで、ケアにあたっている。言葉での意思伝達困難なひとには、身振りや表情日頃の観察などで把握している。		
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	利用者・家族の意向を取り入れ、月1回のフロアリーダー会議での、職員の話し合いや意見、医師の意見などから介護計画は作成されている。しかし、家族の承認と、書類の不備が若干見受けられ、介護計画が十分に活かされていない現状が伺えた。	○	介護計画は、職員が適切な支援のあり方を確認し、利用者がホームで生活するためには重要である。今後も職員で検討しながら、家族の意見を多く取り入れ、確認してもらい、綿密な介護計画を作成することを望みたい。
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	介護計画の見直しとしては、長期で1年は見直されているが、短期で半年の見直しはされていない。見直しの必要性が生じたときは随時見直し、緊急の変化が生じたときには細かく見直しをして、家族に報告している。		

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	ホームでは、重度化等で医療行為が必要になった利用者にも対応できるようにという考えから、連携する医療機関について再検討を行った。このような取り組みを通じ、医療機関との連絡は、24時間電話にて可能であり、緊急の場合は、訪問看護も可能である。		
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	近くの通院は、職員が同行し、遠方の主治医への通院は、家族に対応してもらっている。利用者・家族が希望する医療機関への通院については、家族にお願いしているが、現状では殆どの利用者が、ホームの提携医に変更している。		
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	入居している利用者が、重度化してもできる限り支援したいとの考えから、昨年1名の看取りを経験し、職員も多くのことを学んだ。今後、利用者の重度化にむけ、家族、医師と相談しながら、方針を決めていく取り組みをしている。		
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	個人ファイルなど情報記録は、事務所で管理している。トイレ誘導時など、本人の気持ちを傷つけないように、言葉かけやプライバシーに配慮している。		
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	1人ひとりの生活のリズムや体調に合わせて、職員はケアしている。ぬり絵、貼り絵、民謡など歌ったり、踊ったり、喫茶店へ行ったり、洗たく物を一緒にたたんだり、TV・DVDなどを楽しんで、それぞれの希望にそって支援している。		

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	朝食は職員で作られているが、昼と夜は、食材を業者より仕入れ、職員が調理・配膳をしている。食事の前の準備したり、利用者もできることは関わっている。食事時間は利用者の希望を尊重している。時には、利用者の希望で出前に変更している。		
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	入浴は個浴で、湯は一人ひとり入れ替えている。本人の希望する時間に、入浴できるよう支援している。ほとんどの人が、日中に(いつでも)入浴することが多い。入浴を拒む方には、部分清拭を行い清潔を保つようにしている。		
(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	洗濯物を干したりたたんだり、掃除、下膳、片付けなど役割をもっている。季節ごとの行事(七夕、夏・秋祭り、クリスマス)や喫茶店(数名)などの外出支援をしている。天気の良い日は、散歩やお城を見に行っている。		
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	日常的に外出する機会を持つようにしており、近所の喫茶店に行ったり、食材の買い物(スーパー)への外出している。また、月2回、車での外出をして、車いすの人の支援も行っている。スーパーや薬局、回転寿司(月1~2回)へ行く人には、職員が同行している。		
(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	鍵を掛けることにより、利用者のダメージがあることを職員は、十分に理解し、日中の鍵かけはしていない。以前、利用者が一人で外出したことがあり、地域の人より連絡をもらったこともあった。しかし、日中の鍵掛けは行わず、職員は見守り、外出したい人には同行している。		
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	年2回、避難訓練をしている。1回は誘導、1回は消火器の使い方や警報装置などの確認を実施している。備蓄品は、水、缶詰め、乾パン、チョコレートなどの備蓄をしている。緊急連絡網は作成している。	○	災害対策については、ホーム内の対策にとどまらず、災害時に地域の人達の協力が得られるよう、運営推進会議やホームの行事等の機会を捉え、町内会に働きかけて、良い関係を築いていくことにも期待したい。

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	今年に入り、食事・水分量、排泄のチェック表がばらばらの様式であったものを、一枚の様式に変更し、見やすくなった。そのため、変更したことで、チェック漏れはあったが、最近では改善されてきている。		
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	運営推進会議で出された意見から、玄関の表札を見やすく作成した。玄関には、利用者の生活している様子の写真が、たくさん飾られ、各ユニットには、職員の写真と紹介が貼ってある。また、熱帯魚も飼っている。掃除もいきとどいていて清潔感がある。		
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	居室については、ベッドと畳の人 それぞれの希望に合わせ、居心地よく過ごせるようになっている。利用者一人ひとりに合わせて、使い慣れた茶ダンス、整理ダンス、座卓、TV、衣類などを持ち込み、生活している。		