

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	<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
II. 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
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	<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
IV. 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	2371400900
法人名	有限会社 プラン
事業所名	ひまわり苑
訪問調査日	平成 20 年 12 月 18 日
評価確定日	平成 20 年 12 月 26 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	2371400900
法人名	有限会社 プラン
事業所名	ひまわり苑
所在地	〒459-8001 愛知県名古屋市長区大高字北平部1番地の76 (電話)052-621-0502

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12月18日
評価確定日	平成20年12月26日

【情報提供票より】(20年11月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 1 月 30 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	10 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 14 人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨	造り
	2階建ての	1階 ~ 2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)	46,000 円	その他の経費(月額)	32,000 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(6か月以内退去50%、1年以内退去20%、1年以上0%)	
食材料費	朝食	350 円	昼食	500 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(12月18日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 80 歳	最低	69 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	平岩病院
---------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道1号線と現在建設工事中の名古屋高速道路の高架との交差点から、少し高台に上がったマンション、アパートの並ぶ住宅地に、2階建ての明るい色調のホームがある。ホーム建物は、傾斜地に建てられている為、道路から階段または長めのスロープを上がると、引き戸の玄関がある。階段横には、花壇や家庭菜園が続き、のどかな印象がある。玄関内は広く、ホームの理念や、明るい絵がかけられ、MRSAやインフルエンザ対策の消毒用スプレーを設置、注意を喚起している。フロアは、2台の食卓が並び、畳みコーナーには長椅子とテレビのくつろげる空間がある。また、中庭に面して喫煙コーナーがあり、喫煙者は座って庭を眺めてくつろいでいる。まさにホームの理念である家庭的な雰囲気の中で日常生活が送られている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>前回の外部評価では、地域、行政との関わり、日常生活における介護計画の充実等、様々な分野についての問題提起がなされていた。その中でもホームとしてできるところから取り組みうとしており、地域との交流を始め、現状、できるところから取り組んでいる最中である。</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>今回の自己評価は、管理者を中心にまとめている。職員、管理者が自分達のサービスや問題点を見つめ直す良い機会として捉え、今後の介護サービスの質の向上に繋がるよう期待したい。</p>
重点項目②	<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>半年に1回開催している。出席者は利用者家族、医師、看護師、町内会長、社長、管理者などが参加している。会議では家族や医師からの意見交換、ホームの行事、全員参加の1泊旅行計画を話しあっている。</p>
重点項目③	<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>家族への連絡、家族からの意見、苦情の窓口は管理者に1本化されており、家族の面会時には意見などが気楽に言えるような雰囲気を大事にしている。ホーム玄関のホール内には、意見、苦情箱を設置し、いつでも苦情が言えるようにしている。</p>
重点項目④	<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、地元の祭りや、盆踊り、学校の運動会などの見学を行っている。また、地元中学のブラスバンド部がホームで発表したり、一般ボランティア(お琴、三味線、落語、マジック、フラダンスなど多彩)の受け入れも積極的である。</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	人生の先輩である高齢者に昔の生活を思い出していただき、家庭的な雰囲気の中で日常生活が送れることを目的とし、我々に課せられた使命と考え、ひとりひとりの自立を支援する笑顔の絶えないホームを目指す、という理念を掲げている。		
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	理念については、ホーム玄関に大きく掲示され、職員や来客はいつでも確認出来るようになっている。日々の申し送り時に復唱などはないが、職員は入社時の説明や日頃の会議で理念を理解し、実践している。		
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	町内会には加入し、地域の祭り行事に参加したり、町内の運動会や盆踊りを見学している。また地域中学校ブラスバンド部がホームで発表するなどの交流を行っている。毎月、お琴や三味線、フラダンス、落語、マジックなど多彩なボランティアの訪問もあり、利用者は楽しみにしている。	○	老人会に未加入のため、地元同年代の地域住人との交流が図れると考えるため、地域の一員として、加入が望まれる。
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	今回の自己評価は、管理者を中心にまとめている。職員同志で話し合い、自分達のケアを振り返り、見直す機会として捉え、改善点の確認は、連絡ノート、業務日誌に記入したり、月に1回のミーティングで連絡し、サービスの質の向上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	運営推進会議は半年に1回のペースで開催され、出席者は利用者家族2名、医師、看護師、町内会となっている。家族や担当医師との意見交換や1泊旅行の計画、苑(ホーム)の年間行事、夜間病院対応などを話し合っている。	○	現在まで行政や地域包括支援センターへの参加呼びかけをしていないため、今後は会議の席に参加を呼びかける取り組みや行政との情報交換を密にしたい。

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)
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	利用者のなかには生活保護を受けている方もあり、区の福祉課との連携は多く、また不明な点については市の介護保険課に積極的に電話し、相談、対応を行っている。また、区の担当者が苑を尋ねたりと、風通しの良い関係を築いている。		
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合わせた報告をしている	職員と利用者は担当者制であるが、家族との連絡は管理者とし、一本化している。状態変化や病院受診、金銭管理の支出明細(領収書は保管し年1回郵送)などの報告を行っている。苑独自の便りは制作していないが、行事の写真などで、苑の暮らしぶりを家族に来所時に手渡すか、送付して伝えている。		
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	ホーム玄関には意見、苦情箱を設置しているが、何も入らないため、家族の面会時に要望や改善点を伺い、話しやすいように時間を取っている。遠方の家族には電話での対応となっている。		
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	職員が離職する際は最低1か月前に申し出る事とし、その間に募集を行うようにしている。利用者へのダメージを防ぐ配慮として、職員が自然にいなくなるようにという考えから、利用者には退職の事は伝えない。		
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	外部研修の案内は常に行い、参加、出席は自由とし、強制はしない。資格取得の研修参加の際にはシフトを考慮している。新人職員には管理者が介護技術の基本やノウハウを指導、育成している。フロア出入口には、仕事の不平を言うより、働くことのできる健康に感謝しようとの標語が掲示されている。		
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	名古屋市のグループホーム南東部交流会に所属、1～2か月に1回、勉強会や交流、情報交換を行っている。これにより、サービスの質の向上へ取り組みを行っている。		

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、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	ホーム選定や入居に先立ち、職員が家庭を訪問、利用者との面談を行っている。体験入居は行っていないが、見学の際は居室や、フロアで利用者と一緒にテーブルでお茶を飲んで頂くなど、具体的なホームでの生活を体験し、不安を取り除くよう努力している。		
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、利用者一人ひとりが、常に人生の先輩という気持ちで接し、友達感覚(馴れ合い)にならないよう注意している。ホームは家族的ではあるが、自分が言われて嫌な事は利用者には言わないように、職員には指導し、利用者と一緒に過ごすようにしている。		
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	利用者ひとりひとりの思いや意向を表情で受けとめたり、会話から把握するよう努めている。家族からも来所時や電話連絡時に聞き取り、情報は業務日誌に記録、情報共有し活用している。		
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	介護計画はセンター方式を利用し、職員、管理者、計画担当者は利用者、家族から意見や要望を取り入れ、記録している。そこから情報に基づき、職員間で話し合い、介護計画の作成、見直しを行っている。		
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	3か月、6か月、1年と期間に応じた見直しの他、利用者のA D Lの変化や状況に応じて見直しを行っている。その際利用者、家族、職員との話し合いを行い、家族には同意のサインをお願いしている。		

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)
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	利用者、家族より要望(外出、外食、病院受診など)があれば、その都度対応している。また、一般ボランティアの受け入れも多彩で、毎月の行事以外にも利用者の楽しみとなっている。		
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	入居時に利用者のかかりつけ医より、連携の医療機関に情報提供して頂き、適切な医療が受けられるようにしている。また、かかりつけ医の受診に家族が困難な場合は、ホーム職員でのつきそいを行っている。		
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	医療行為が生じる場合には、医療機関との連携を図る対応となるが、利用者の重度化においてはどうしても医療行為がおきるため、入院退去の方針を取っている。		
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	記録には、利用者本人以外の方の場合、イニシャルの記入とし、個人情報には置いたままにしないよう徹底している。また、職員の入社時には、個人情報について口外しない旨の誓約書を記入してもらっている。		
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	職員は、常に利用者のペースに合わせて介護をしている。毎日入浴可能で入浴時間も自由であり、起床、臥床、食事時間も声かけはするが、本人の希望に沿って、体調などを配慮しながら支援をしている。		

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 (すでに取り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	食事は、食材を配達してもらい、レシピを見て主に職員が調理している。また、ホーム玄関脇には家庭菜園で、水菜やニラなど多様な野菜を栽培し、利用者には可能な方には水遣りや収穫をして頂き、食したり、また配膳や片付けをして頂いている。		
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	24時間対応型の浴槽で、浴室は広く、シャワー椅子もあり、使い勝手が工夫され、個浴で本日の湯として温泉の素を入れるなど、楽しんでもらっている。毎日、自由な時間に入浴できて、入浴の順番も変えている。入浴を拒まれる方の対応は3日開く時にはある程度促すようにしながら入浴して頂いている。		
(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	利用者の可能な役割は、新聞紙でのゴミ袋作り、洗濯物の干し、たたみ、植木、花、菜園の水遣り、手入れ、収穫、金魚の飼育などで楽しくできるように支援している。また、コーヒーの好きな方には、朝10時のコーヒー以外にも職員と喫茶店に行く支援を行っている。		
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	あまり、外出したくない利用者にも職員より声かけし、散歩、買い物、外食、喫茶店など希望にそって、行われている。また家族とカラオケ、外食などもお願いしている。現在、全員参加の1泊旅行を計画している。		
(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	「家族的、家庭的に」を理念にしていることから、鍵かけを行っていないが、帰宅願望の強い利用者が過去3回外出し、警察に保護されたことがあり、以後、玄関は無施錠であるが、フロアのドアにセンサーを取り付けている。		
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	1年に1回避難訓練を行っている。職員の緊急連絡網も事務室に掲示され、夜間救急には提携病院との連絡が可能である。地震対策として、水、乾パンの備蓄が2～3日分ある。スプリンクラーは未設置であるが、煙探知機が各居室、消火器常備がされている。	○	地域の緊急給水場の確認、地震対策として、居室内の家具の転倒防止、2階利用者の緊急時の搬送方法の対応を考えたい。

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	利用者の毎食時の摂取量は記録に記入、水分摂取はこまめに行っている。現在はチェックする必要の利用者はいないが、体調や病気の場合は、随時チェック、記入する対応を行っている。	○	地域包括支援センターの保健師、地域の保健所の保健師、栄養士等と連携をとり、利用者の記録をチェックして、今後の対応に活かすことを勧めたい。
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	フローアには季節ごとの飾りつけが多数あり、誕生会の写真、利用者の干支と誕生日、利用者作成の折り紙のタペストリーが天井から下げられている。また、喫煙コーナーも1階の窓際に設置され、利用者が喫煙しながら、くつろいでいる光景が見られる。		
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	居室入り口には表札があり、広めの居室内には馴染みのダンス、仏壇、ベッドやぬいぐるみなどが持ち込まれ、居心地の良い工夫がされている。		