

# 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	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
合計	30

事業所番号	2370400794
法人名	医療法人 慈照会
事業所名	グループホーム ひまわり
訪問調査日	平成20年9月20日
評価確定日	平成20年11月1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 2008年9月24日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2370400794		
法人名	医療法人 慈照会		
事業所名	グループホーム ひまわり		
所在地 (電話番号)	〒451-0021 愛知県名古屋市西区上名古屋二丁目25番3号 (電話) 052-523-3833		
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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年9月20日	評価確定日	平成20年11月1日

## 【情報提供票より】(平成20年8月22日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成15年6月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	28 人	常勤	26人, 非常勤 2人, 常勤換算 14人

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨準耐火造り		
	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)	49,500 円	その他の経費(月額)	実費
敷金	有( 円) ⑧		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 150,000円) 無	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		1,500 円

## (4) 利用者の概要(8月22日現在)

利用者人数	17 名	男性	1 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 82.6 歳	最低	73 歳	最高	97 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人慈照会西城クリニック、馬淵歯科医院
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

今年で開設から6年目を迎えた。ホームの雰囲気も変化があったように感じたが、これは管理者の交代によるものであり、個性が反映しているようである。ホームとしての様々な取り組みは基本的に変わっておらず、利用者には十分な配慮がなされている。この一年間を見たとき例年になく職員の交代があったようだが、適切な引継ぎにより利用者への影響は最小限に抑えられており、問題は感じられない。前述したように、管理者の交代はホームの雰囲気を変えるほど大きなものである。このことを管理者はよく自覚し今後の取り組みにリーダーシップを発揮し、職員とともに良いホーム作りに取り組んでいただきたい。

## 【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)
	<p>前回評価時には、特に急を要する改善課題はなく、ホームとしての様々な取り組みの継続を提示している。現在の状況としては、昨年同様にサービスの質の向上に向けた取り組みがホーム運営者・管理者・職員により、それぞれの役割を果たすべく、行われていた。</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>自己評価を行うことの意味や意義について十分な理解がなされており、職員の意見を反映できるように、努めている。ホームの現状を把握し、省みる良い機会と捕らえ取り組んでいる。管理者の交代もあったことでもあり、新体制の確立に向け前向きに取り組んでいただきたい。</p>
重点項目	<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>運営推進会議では、ホームの近況や行事についての報告、後期高齢者医療についての説明など、活発な意見交換がされており、地域との交流機会として活用している。ホームの提供するサービスの質の向上へ結びつけられるようにすることが今後の課題である。</p>
重点項目	<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>家族等の訪問時の聞き取りや、行事の際のアンケートの実施など積極的な取り組みがある。集約された意見等はスタッフにより改善に向け検討している。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日常的な散歩や買い物時の地域住民との交流やホーム行事・地域行事への相互の参加など、機会をつくり、交流に努めている。新たな交流機会の創出にも力を入れ、積極的な取り組みとなっている。地域交流委員会も設置されており、今後、更なる取り組みに期待したい。</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	法人理念である「地域に必要とされる施設でありたい」をホームの理念とし、毎年度ごとにホーム独自の目標を設定している。		1, 2項共通 管理者の交代があり、新体制となって間もない。管理者と職員との相互の信頼関係を確立し理念の実践、及び目標の達成に向けた取り組みに期待したい。
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	管理者・職員が理念や方針を理解し実践するために、ホームとしての目標を定めている。理念や方針は事務所内に掲示しており管理者・職員がいつでも見ることができるようになっている。		
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	散歩や買い物時など、日常的に近隣住民と係る機会を大切に地域行事にも積極的に参加している。ホーム行事の地域への広報も行っており、前向きに取り組んでいる。		管理者の交代もあり、新たな関係構築への取り組みが望まれる。相互理解を深め、地域との関わりを通じ利用者の生活の広がりの確保への取り組みに期待したい。
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	ホーム運営者、管理者は評価の意義をよく理解しており、具体的な改善に活かしている。自己評価では、職員の意向を汲み取るよう配慮しコミュニケーションツールとして積極的に活用している。		
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	2ヶ月に一度開催される運営推進会議では、ホームの近況報告や行事についての報告がなされている。その他、様々な議題が取り上げられており、有意義な会議となっている。		

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	行政担当者と直接の交流機会はない。		
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あわせた報告をしている	家族の来訪時の近況報告に加え、「ひまわりだより」が毎月発行されており、郵送している。家族会の実施も検討しているが実施にはいたっていない。		家族会の実施については、家族の状況など様々な課題考えられるが、前向きに取り組んでいただきたい。
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	苦情や相談は受付窓口が設けられ重要事項説明書に明記している。行事实施時にはアンケートを実施しており、意見の収集に努めている。		
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	管理者の交代や職員の交代は例年に比べ多いとのことであったが、利用者の様子は落ち着いており、引継ぎがスムーズに行われた事が推察できる。これは、ホームの確かな取り組みの成果といえ、高く評価できる。		
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	法人内研修、外部研修ともに、参加の機会を用意している。ホームで行われる、月一回の勉強会ではその月の担当者が自己学習したことを発表し意見交換をしている。		毎月行われる、自己学習の発表は職員個々のスキルアップに有効であり、また、意見交換を通じコミュニケーションもとることができる。管理者はリーダーシップを発揮し、職員と共に向上心をもって取り組んでいただきたい。
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	現在は、連絡協議会の研修に参加する以外は交流機会はない。今後の課題の一つである。		

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>	<p>利用希望者本人・家族の入居前の見学は可能であるが、「お試し入居」などの制度は設けられていない。しかし、入居後の対応に配慮がなされ、より良い関係づくりにに向けた取り組みを実践している。</p>		
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</p>	<p>職員は、日常の様々な場面で利用者と一緒に過ごせるよう配慮している。時に、職員が利用者から教えられる場面もある。</p>		
<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>	<p>日常生活で知り得た利用者一人ひとりの思い・意向や生活暦を把握するため、センター方式を活用している。思い・意向は聴き取る毎に更新され、利用者理解に活かしている。</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>本人・家族の希望・要望はもちろんのこと、職員間で意見交換を行い利用者一人ひとりに即した介護計画を作成している。現在、カンファレンスの回数を増やし、更に職員間での意見交換の場を作る等、積極的取り組みがみられる。</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>ホームでは定期的にモニタリングを行い、利用者の希望・状態に合わせ見直しを行っている。また、変化がみられた場合は随時見直しをし、利用者の現状に即した介護計画作成に努めている。</p>		

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	法人内に病院・リハビリ等があり、ホームとの連携がとられ、利用者の安全・安心に繋げている。また、災害時のホーム開放に向け、検討している。		
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	利用者の希望により、入居前からのかかりつけ医の受診支援を行っている。また、ホームの提携医を利用することも可能で、利用者・家族と検討し、決定している。		
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	利用者の高齢化に伴う重度化への対応について、職員間で意見交換している。ターミナルケアは原則ホームでは行わず、適切な医療を受けられるよう、病院で対応している。		
. 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	ISO、Pマークの取得により、個人情報の取り扱いに関する管理システムが整い、徹底した管理を行っている。一方、業務に追われるためか、一部の職員の声かけが時折荒々しく感じられた。		個人情報の取り扱いも含め、更なる利用者の誇り・プライバシーを配慮した接遇の研修実施、職員理解に繋げることを期待したい。
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	ホームで生活するうえで、一日の流れが大まかに決まってはいるが、利用者の希望に沿い、できる限り支援している。		

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	透析治療をしている利用者があるが、他の利用者と食事内容を変えることなく提供し、共に同じ食事を摂る喜びにつなげている。		
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	入浴は一日おきと決まりはあるが、利用者の希望にあわせ、毎日の入浴が可能となっている。また、入浴剤の使用・仲良しの利用者同士の入浴等、入浴を楽しむため支援をしている。		
(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	食器拭き・洗濯物たたみ等、日常生活の中で利用者の役割を見出している。また、3ヶ月に1回あるお寺の法話も、利用者の楽しみ事となっている。		
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	喫茶店・買い物・散歩等、利用者の希望・要望に合わせて、その都度柔軟に対応し、外出支援をしている。		
(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	ホーム付近には交通量の多い道路が多く、玄関・各ユニット入口は施錠している。しかし、管理者は施錠の弊害について理解しており、家族への説明・同意、利用者本人の安心・安全にもつなげている。		
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	日中・夜間想定 of 防火訓練、震災訓練、災害時用食料の備蓄・避難経路の取り決め等、災害時に向け体制を整えている。		

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)
(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	利用者一人ひとりの状態に合わせ、食事形態を工夫する等の配慮がみられる。また、利用者の嗜好の把握に努め、日々の食事に反映している。		
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	共用空間は光の強さ、声・音の大きさ等なら問題は感じられない。壁に貼られた手づくりのカレンダーは、その月・季節のもの(訪問調査日は9月だったため月見がテーマ)が描かれ、季節感を感じさせている。		
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	居室入り口には、利用者それぞれの好みの暖簾が掛けられ、リビングからでも利用者一人ひとりの個性が感じられる。居室内には、家族の協力もあり、馴染みの物品が多く、過ごしやすい空間となっている。		