

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 2月 14日

【評価実施概要】

事業所番号	2070800335		
法人名	有限会社エスポワール		
事業所名	のぞみの家		
所在地	長野県小諸市和田840番地 5 (電話) 0267-25-0760		
評価機関名	コスモプランニング株式会社		
所在地	長野市松岡1丁目35番5号		
訪問調査日	平成21年2月13日	評価確定日	平成21年2月27日

【情報提供票より】 (平成20年 2月 2日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 8月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 6人, 非常勤 8人, 常勤換算	13.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	1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)	67,000 円	その他の経費(月額)	16,000 円
敷金	有(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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 900 円		

(4) 利用者の概要(平成20年 2月 2日現在)

利用者人数	18 名	男性 1 名	女性 17 名
要介護1	1	要介護2	4
要介護3	7	要介護4	6
要介護5	0	要支援2	0
年齢	平均 87 歳	最低 73 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	・甘利医院 ・小諸厚生病院 ・佐久総合病院 ・渡辺歯科医院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

小諸市南部の佐久インターより車で5分の住宅地の入口に当ホームがあり、活動を一時的に強めた噴煙のたなびく浅間山を間近に望むことができた。入居者の急変時には何時でも母体の医療機関と相談ができる体制があり、また緊急事態の発生時にはボタン一つで警備会社が駆けつける態勢を整えるなど、24時間365日、安心して安全に利用できる環境づくりがされている。独自のシステムで系列事業所や代表者のパソコンがインターネットで結ばれ、各事業所の毎日の状況はパソコンを開けば瞬時に知ることができる。時代の最先端機器を活用することで会議の時間を省き、職員が常に入居者の傍で過ごせるように配慮している。地域との関係も良く、地域に密着した生活を入居者、職員共に支えあいながら実践しているホームである。

【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)
	入居者の状況を全職員が共有する方法として申し送り簿が用いられるようになったことで入居者の細かい部分まで共有でき、統一した支援を提供できるようになった。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	地域密着型サービスでの自己評価は今回が初めてである。管理者が職員に話しを聞いたり、申し送りノートなどを参考に作成された。自己評価に全員で取り組んだことでケアサービスの質の向上に役立てられた。
重点項目②	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)
	運営推進会議は「運営協議会」と親しみをこめて呼び合い、市高齢者福祉課担当者、地元区長、隣組長、民生委員、地元老人クラブ員、包括支援センター職員、入居者、家族など幅広い立場の人達が大量参加し有意義な意見交換が行われている。頂いた意見はホームの運営に反映させている。
重点項目③	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)
	個人の面会ノートにホームに対する気づきを記入していただいている。偏りはあるが多くの家族が記入している。頂いた貴重な意見・要望は検討し、運営に反映している。苦情に関しては直ちに対応する体制が講じられている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	周辺住民がホーム前の道路に“のぞみ通り”と名付け整備をしている。また、野菜や花を届けたり外出先で顔を見ると気軽に声を掛けてくれる。区の奉仕作業を住民と行い、区費や消防協力費を納めている。平成15年には隣組長を務めるなどホームは隣組の一員となっている。現在、地域とホームの関係は極めて自然体であり、暖かく交流できる土壌が培われている。

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	開設時に作成した理念を継続している。地域密着型サービスの改正にともないグループホームの役割を再度学び直し、地域住民との関わりを重視し積極的に取り組んでいる。	○	開設以降、地域に根づいた活動を行い密接な関係を築いている。それらの具体的な取り組みを基にイメージし、地域住民との交流等について理念の中に加えられることを望みます。
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	毎朝の申し送り時に理念を唱和することで意識付け、理念の実践に取り組んでいる。全体会議やカンファレンス等で業務を振り返り理念に基くものであったかを確認しケアの統一を図っている。		
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	ホームの行事には近隣住民の方や区長、民生委員などが来訪している。地域の行事や老人会（虹の会）にはホーム側から出かけるなど、お互いに行き来している。市の「高齢者見守り事業」の協力事業所に登録し地域に貢献している。中学生の職場体験やボランティア活動の場所としての受け入れも行っている。		
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	管理者が職員に聞きながら自己評価を作成している。前回の外部評価結果はカンファレンスで報告し、話し合いを行い、職員の意思統一をすることでケアサービスの質の向上に役立てられた。		

のぞみの家

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	会議は入居者、家族、地区の役員、市担当者など幅広い立場の人達が参加し定期的に開催されている。会議ではホームからの報告や参加者からの質問、要望、意見などを頂き、話し合いが行われている。頂いた意見はサービス向上に役立てられている。		
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	毎月開かれているサービス調整会議（市内の事業所の代表者の集まり）には市の担当者も出席しサービス向上に向けての話し合いが行われている。高齢者見守り事業所に登録し行方不明者の発見のために市担当者等と連携し地域の安全、安心に貢献している。		
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	金銭に関してはホーム便りと一緒に預かり金明細を家族に送っている。確認印等は来所時に頂いている。健康状態や生活の様子は来所時に報告しているが必要に応じ電話でも報告している。ホーム便り“のぞみの家便り”は毎月発行し、生活の様子、行事のお知らせ、新しい入居者の紹介などを載せている。職員紹介は現在検討中である。		
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	苦情箱の設置、個人の面会ノートや職員からの話しかけで家族等から意見が得られるように働きかけをしている。寄せられた要望や意見等はその時点で解決できることは直ちに取り組み、その他も全体会議で取り上げホームの運営に反映させている。		
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	やむ得ず職員が交代する場合は入居者への影響を防ぐために新しい職員とそれまでの職員が重複（半月位）して勤務し、馴染みの関係ができてから交代している。基本的には法人内の異動は行わず馴染みの職員による支援を大切にしている。		

のぞみの家

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	職員の質の向上を図るため計画的に研修や勉強の機会が設けられている。外部研修には個々のレベルに応じた研修へ交替で参加している。研修後はパソコンの報告書に感想を打ち込んでいる。系列事業所とは独自のシステムを用いてパソコンで結ばれており各事業所の報告書などが閲覧できる。常勤、非常勤に関らず積極的に研修に参加している。		
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	市のグループホーム部会と佐久圏域のグループホーム連絡協議会に加入し積極的に交流の機会を設けている。ネットワークづくりや勉強会、相互訪問などの活動を通してサービスの質の向上や職員の資質向上に役立てる取り組みをしている。		
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、場の雰囲気に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	入居希望者にはホームの雰囲気に馴染んでいただくために見学や職員による自宅訪問などを行っている。本人や家族等が納得してから利用開始することを基本としている。一時宿泊で馴染みの関係となり利用を開始するケースもある。		
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	料理、漬物、遊び、唱歌や畑仕事などを一緒にしていると入居者が一寸したコツや仕来たり、工夫などを教えてくれる。入居者が得意とすることは積極的にお願いしている。やり終えたときには入居者も職員もお互いに労をねぎい感謝の言葉を伝えている。		

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)
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	入居者一人ひとりの思いや意向は家族等から話を聞いたり、日々の関わりの中でのつぶやき・雑談での言葉、行動などから把握に努めている。意思表示が困難な場合は入居者の様子を観察し、職員間で情報交換しながら本人本位に検討している。		
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	心身の状況、意向などを基に本人、家族、職員等で話し合い目標を決め、その人らしく自立した生活を送るための具体的な介護計画を作成している。作成された介護計画は本人、家族に説明している。KOMI理論を用いて本人の状態・状況を理解し、「その人らしさ」、「その人のありかた」を考え介護計画に活かす取り組みをしている。		
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	毎月介護計画の遂行状況を確認し、モニタリング、見直しを行なっている。状態の変化や計画の実施に支障が生じている場合には話し合いを行い新たな介護計画を作成している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	共用型認知症対応型通所介護の指定を受けている。自主サービスであるが在宅での生活が困難になった高齢者の緊急避難先となり一時的に受け入れている。現在ショートステイに関して市と相談している。		

のぞみの家


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し、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	かかりつけ医は本人、家族の希望する医師となっている。必要に応じて介護タクシーで希望する医療機関を受診したり、往診が可能であれば往診を依頼するなど入居者が希望する医療が受けられるように関係医療機関と連携をとりながら支援している。		
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	重度化、終末期に関する指針があり常に勉強会や話し合いをしている。入居者家族の希望に沿いながら見取りの支援を実践したことがある。重度や終末期の入居者に対し職員は方針を共有し、穏やかな最期が迎えられようようにできる限りの支援を行っている。訪問看護ステーションと医療連携体制が結ばれている。		
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	職員は個人情報の保護について理解し守秘義務に徹している。一人ひとりの人格を受け止めプライドやプライバシーを損ねない声かけや支援が行われていた。		
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	一日のおおまかな予定はあるがその日の体調や気分などを見ながら柔軟に対応している。寒い朝ゆっくり寝ていたい人には朝食は起きたときに用意し、毎日入浴したい人には入浴してもらうなど、日々一人ひとりのペースや希望に沿った支援をしている。		

のぞみの家

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	食材の買い物、調理や盛り付け、片付けなど入居者の力量に合わせながら一緒に行っている。食事中は料理の味加減や出来具合を褒めあうなど和やかな雰囲気であった。		
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	毎日入浴が可能であり入居者の希望に沿って入浴している。「明日は先生の往診があります」と伝えるとその日は入浴希望者が多くなり、入浴を嫌がる入居者も進んで入浴している。安心して気楽にノンビリと入浴できるように職員が付き添っている。		
(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	食事の準備や洗濯物を干したりたたんだり、掃除などできる範囲で入居者は行っている。畑での野菜作りは作業のできる入居者で行っているが収穫はみんなの楽しみでもある。		
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	お気に入りの、いつもの散歩コースとなっている住宅地内へ続く“のぞみ通り”では住民が植えた花を楽しむことができ、冬場はイルミネーション飾りの塀もあって、歩いていると行き交う住民たちから声がかかる。毎日の食材等の買い物、回転寿司や理美容院へ出掛けるなど入居者と相談しながらしばしば外出している。		
(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	鍵を掛けることの弊害を職員は認識している。鍵を掛けることに関しては入居者家族に説明し了解を得るようにしている。		

のぞみの家

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	消防署による指導をうけたり、独自に警備会社の協力を得ながら、年2回防災訓練を行っている。避難訓練以外にも通報訓練、消火器の取り扱い方訓練や防災設備の点検等も同時に行っている。職員は毎年救命救急の講習を継続して受けている。定期的な心肺蘇生術の訓練の他にAEDの取り扱い方の説明を受け緊急時に備えている。		
(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	法人内系列の栄養士と食に関する勉強会を行なっている。献立表には栄養素がバランスよく使われているか一目で分かるように工夫している。栄養士は献立内容を確認し助言している。入居者の状態に応じた食形態で対応し、十分な栄養摂取ができるよう取り組んでいる。職員は入居者一人ひとりの摂取状況を把握している。		
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	二つのユニットの入居者の交流場所であるウッドデッキの中庭は広く、お茶を頂きながらおしゃべりを楽しむことができる。入居者は2ユニットの間にある事務室を通路代わりにし行き来している。トイレは前方を向いて歩いて見たらその場にあったというように計算(予測)し、各突き当たりに設置してある。地域の住民から寄贈された豪華な雛壇が畳コーナーに飾られていたが、この雛壇は一年ごとにユニットを換えて飾っている。		
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	馴染みの愛用品のほか仏壇や箆笥、椅子などの家具が持ち込まれており、本人が自分の部屋と感じ、安心でき、落ち着いて暮らせるよう支援がされている。		

※  は、重点項目。