

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	2373600424
法人名	株式会社 ニーノコーポレーション
事業所名	グループホームはなえくぼ江南
訪問調査日	平成21年3月2日
評価確定日	平成21年3月15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 平成21年3月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2373600424
法人名	株式会社 ニーノコーポレーション
事業所名	グループホームはなえくぼ江南
所在地 (電話番号)	愛知県江南市小杣町長物毛西132 (電話)0587-52-3808

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	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年3月2日	評価確定日	平成21年3月15日

【情報提供票より】(平成21年1月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年3月15日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤	5 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 7.4 人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	理美容代他 実費	
敷金	有(108,000 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(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(1月31日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	1 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.6 歳	最低	78 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人真生会 小原外科
---------	--------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>開設から5年を経過し、充実を感じるホームである。今後もホームの経過年数とともに、ホームを取り巻く環境・運営体制も流動的に変化するのであろうが、現時点でのホームの安定から想像するに、ホームの柱として、変わらずに在るのが「理念」に基づく意識継続であることが推察できる。</p> <p>法人代表・管理者は、ホーム理念を理解する職員を「ホームの宝」と称している。法人代表が語る「何も頼まなくても、何も言わなくても、利用者にとって何が一番大切であるかを考え、最善の支援を実践してくれる」職員は、職員の負担等を考える管理者の心配をよそに、利用者・家族が希望する終末期支援を、2カ月に渡り、手厚く実践している。また、これは、職員にとっては特別のことではなく、利用者本位の支援の一例に過ぎない取り組みであるという。法人代表・管理者と職員の信頼関係、利用者と職員の信頼関係の相乗効果である事は容易に理解できるが、それだけでは語れない、職員の「やさしさ」を感じ取ることができる。今回評価では、その芯にある高い介護精神と意識をホームの特色として評価したい。</p>
--

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>主に、地域との関わり・運営推進会議の体制活用・介護計画作成の効率的な仕組み確立等に積極的に取り組み、成果をあげている。特に、地域とのかかわりでは、運営推進会議参加の老人会からの依頼で、独居の高齢者をホーム行事に誘ってほしいとの依頼があり、ホームの取り組みとして位置付けてゆく方針がある。</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>サービス評価についての意義や目的について職員間に周知(は)を図っている。自己評価実施の際には職員意見をまとめ、見出した課題についての取り組みを開始している。また、外部評価受審に際しては、第三者の言意見を参考にする積極的な姿勢がある。</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>運営推進会議会議は、2ヶ月に1度の開催がある。利用者・家族、地域包括支援センター・介護相談員、地域の民生委員が参加し、地域との連携等具体的な内容を相談・検討し、相互の意向実現に向けて取り組んでいる。</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>家族来訪時には利用者の様子を報告し、今後の支援方針や内容を話し合っている。その他、緊急・急変時には随時に電話連絡を行っている。また、何でも話せる関係作りに努め、家族来訪時、電話連絡時には意見・意向・希望の聴き取りを実施している。内容には迅速・早急に対応し、サービスに反映させている。</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>地域のお祭りや廃品回収といった行事に参加をしている。また、外出・散歩時の日常的な交流も盛んである。ホームでイベントがある場合は、老人会・独居老人・ホームの近くに住んでいる認知症高齢者等に声かけを行ない、参加を募っている。</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	「互いを敬い和をもって業をなす」という理念を掲げ、「安全を第一に考えます」「自立を支援します」「わがままを言える関係を築きます」「家族の思いを受け止めます」「地域の一員としての生活を支援します」の5つの指針を明示している。		
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	ミーティング等で理念・運営方針等確認すると共に、誰の目にもとまる玄関に理念を掲示し、職員間だけでなく、家族・来訪者等、ホームに関わる人たちに対しても理念の共有を図っている。職員はこれをよく理解し、理念実現の支援を実践している。		
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	地域のお祭りや廃品回収といった行事に参加をしている。また、外出・散歩時の日常的な交流も盛んである。ホームでイベントがある場合は、老人会・独居老人・ホームの近くに住んでいる認知症高齢者等に声かけを行ない、参加を募っている。		
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	サービス評価についての意義や目的について職員間に周知を図っている。自己評価実施の際には職員意見をまとめ、見出した課題についての取り組みを開始している。また、外部評価受審に際しては、第三者の言意見を参考にする積極的な姿勢がある。		
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、2ヶ月に1度の開催がある。利用者家族、地域包括支援センター・介護相談員、地域の民生委員が参加し、地域との連携等具体的な内容を相談・検討し、相互の意向実現に向けて取り組んでいる。		

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	市担当者とは、その都度訪問、電話等で相談をして連携を図っている。また、市の介護相談員の定期的な訪問があり、助言を基にサービスの向上を考え、実践につなげている。		
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	月1回「はなえくぼ便り」を発行し、ホームでの利用者の様子を伝えている。また、家族来訪時には利用者の様子を報告し、今後の支援方針や内容を話し合っている。その他、緊急・急変時には随時に電話連絡を行っている。		
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	重要事項説明書に苦情相談窓口・担当者を明示し、利用開始時にはわかりやすく口頭で説明を行っている。また、何でも話せる関係作りに努め、家族来訪時・電話連絡時には意見・意向・希望の聴き取りを実施している。内容には迅速・早急に対応し、サービスに反映させている。		
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	職員の異動はほとんど無く、利用者の生活環境変化に何ら問題はない。新規採用をした場合にも十分な研修期間を設け、利用者との関係を築いてから支援に入れるように配慮している。馴染みの関係支援を基本にした、適切な支援実践がある。		管理者の考え方の基本に「職員満足」があり、その環境整備を行う事で「利用者満足」のサービス提供が可能になる事を認識し、高い意識での取り組みの実践がある。取り組みの成果は、職員の離職率の低さ・利用者の安定からも容易に推察できる。今後もホームの特色としての取り組みの継続を期待したい。
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	年間の内部研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。外部の研修を受講した際は、研修報告書を作成し、ホームでのミーティングで発表・報告を行い周知を図り、職員のスキル・レベルアップにつなげている。		
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	愛知県グループホーム協議会のブロック会に加入し、同業者との情報の共有と交流を図る計画が進捗しており、今年度初回のブロック会に参加している。		まだ開催回数が一回と少なく、活発な意見交換・情報交換の場とまでは言えない状況ではあるが、今後も継続的に実施していくことで、活発な意見交換の場として成長していくことが期待されるので、積極的な参加・運営をお願いするところである。

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 (すでに取組んでいることも含む)
.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	<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>利用者が慣れるまで家族やそれまで関わった人に訪問してもらい、安心感のある支援を基本としているが、家族の中には即時利用を希望する場合も多く、ホームが支援できる限り、生活環境継続を考慮・工夫し、利用者の不安に配慮している。</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>職員が一方的に押し付けるのではなく、利用者一人ひとりを家族の一員と考えて接し、互いに支えあって生活できる関係作りに努めている。</p>		
.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>利用者の意向、要望を日々の会話の中で聞き取り、利用者を主体としたサービスの提供を行うと共に、ミーティング等で話し合いを行い、意向・要望の実現に努めている。</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>介護計画の見直しを3ヶ月に1度実施し、その際には家族との個人面談を行い、現状の把握と、今後の支援方針に向けた話し合いを行っている。また具体的な取り組み内容を明確にするため、毎月重点目標を設定している。</p>		<p>専任のケアマネジャーがモニタリングを実施し、利用者の現状把握で、適切な介護計画を立案・作成している。今後はさらに一歩進んで、計画に沿った介護・支援の記録方法の検討が望まれる。</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>介護計画の期間に応じて見直しを行うことは勿論のこと、利用者の状況変化に対応して、その都度、利用者・家族・関係者での話し合いを行い、介護計画の見直しを行っている。</p>		<p>上記同様、記録の中で計画実施の評価を行う仕組みを構築し、次回見直し時に直接的に活かせる記録作りが期待される。</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	訪問看護ステーションと医療連携体制を構築し、週一回の訪問で、利用者の健康管理を行っている。また、利用者の退院後等の対応も看護師と相談しながら、日々の支援を考え、適切に実践している。その他、利用者・家族の状況に合わせ、個別対応の外出支援等を行っている。		
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	提携医が月2回往診し、健康管理を行っている。その他、利用者・家族の希望があれば、希望の医療機関の利用も可能であり、場合によっては、通院の支援を行っている。		
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	昨年度、1件の看取りを行っている。管理者は職員の不安に配慮し、家族の思い・ホームの方針や考え方をしっかりと説明した。昨年度事例では、職員の2カ月に及ぶ手厚い介護で、利用者の終末期を支援している。		
. 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	利用者の尊厳やプライバシーを損なわない行動を心がけている。また、ミーティング等でプライバシー保護に関する話し合いを行い、職員間での意識の統一を行っている。訪問調査時の視察でも、利用者に対する気遣いのある言葉かけ、対応がうかがえた。		
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	利用者一人ひとりの気持ちを尊重し、職員の一方向的押し付けにならない様に配慮し、利用者一人ひとりのペースに合わせた生活を支援している。散歩・外出・余暇・入浴等、希望に沿った支援実践がある。		

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)
(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	利用者の力量に合わせ、配膳や後片付け等に参加してもらい、作る楽しみ・食べる楽しみに配慮した支援を行っている。訪問調査日の昼食も、同じ食卓で同じものを食べ、和気あいの大家族の雰囲気のある食事風景があった。		
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	毎日の入浴を可能としているが、利用者の意向を尊重し、職員側から強制はしていない。入浴拒否が多い利用者に対して、以前の生活環境に配慮し、夕食後に声かけを行い、夕食が終わってからであれば入浴拒否が少なくなるのことがわかり、入浴が新しい習慣になった事例もある。		
(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	職員は、利用者がやりたいこと、やれることを把握し、強制するのではなく、利用者側からやってもらえるような環境作りを行っている。ほとんど毎日のカラオケ喫茶通いを日課にしている利用者もいる。		
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	日常的に散歩や買い物といった外出支援を行っている。24項目と同様、利用者に馴染みのカラオケ喫茶があり、店側の協力も得て、毎日のように外出できる利用者、自立散歩・外出希望の利用者等、希望に沿った支援を実践している。		
(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	日中は玄関の施錠を行わず、職員の見守りの徹底を図り、利用者の自由な生活を支援している。利用者の無断外出の場合も、連れ戻すのではなく、職員も一緒に出かける等、利用者の気持ちの安定に配慮している。		
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	夜間想定避難訓練を実施している。さらに具体的な取り組みとして、実際の避難時間を測定し、職員の危機管理意識の向上を図り、対策よりも予防・防止の意識付けに活かしている。		

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)
(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	毎日の食材は、宅配業者に委託している。委託の利点で、カロリー計算・栄養素表示等、献立表に詳細な内容が掲載されている。また、毎食毎に摂食量のチェックを行い、体調把握・健康管理に活かしている。		
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	共有空間の壁には色々な歌の歌詞が掲示されており、見ているだけで楽しい気分になってくる。掲示してる歌詞の前で立ち止まり、歌詞を口ずさんでいる利用者の姿もあった。その他、利用者が作成した作品・イベントに参加した時の写真等を掲示し、そこに居るだけで楽しくなる空間の工夫・演出がある。		
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	利用者が思い思いの居室を作っている感がある。馴染みの物品・家具を配置し、自分の気に入ったものをディスプレイする等、利用者にとって居心地の良い空間になっている。		