

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	2193100027
法人名	医療法人 純真会
事業所名	ほほえみホーム春里
訪問調査日	平成 20 年 4 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 6 日
評価機関名	旅人とたいようの会

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. 調査報告概要表

作成日 平成20年 4月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2193100027		
法人名	医療法人 純真会		
事業所名	ほほえみホーム春里		
所在地	岐阜県可児市矢戸68番地 (電話) 0574 - 66 - 6600		
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成20年4月22日	評価確定日	平成20年6月6日

【情報提供票より】(平成20年4月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 19 年 5 月 10 日		
職員数	14 人	常勤 11 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 12.8	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋 造り		
	1 階建て	1 階 ~	階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

宿泊費(1泊)	円程度			
食材料費	朝食	300 円	昼食	600 円
	夕食	600 円	おやつ	- 円
その他日常生活において必要な費用	1日につき、およそ 円 ~ 円程度			

(4) 登録者の概要

登録人数	22 名	男性	9 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	8 名		
要介護5	3 名				
要支援1	- 名	要支援2	- 名		
年齢	平均 84.23 歳	最低	67 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	あんどクリニック
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

茶畑や大自然を背景に季節感あふれ、リビングから車いすで自由に外に出ることができる環境にある。「ほほえみは あなたが住みなれた地域に安心して、穏やかに楽しく暮らせるように応援します」という理念を掲げ、地域の中で暮らし続ける支援として、利用者の心に寄り添い、想いに気づき、何をお手伝いさせていただくか、考える介護を大切に心掛けることを周知徹底している。職員のレベルによりスキルアップできるよう研修受講の配慮がある。地域で小規模多機能型居宅介護を理解してもらえるよう、ケーブルテレビや地域の学校に出かけたり、地域に参加を呼びかけ、ドッグセラピーをホームで開催するなど積極的に働きかけている。母体に医療とグループホームがあり、重度化に伴い在宅で地域と家族と一緒に支えていく連携体制がある。

【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>今回が初回である。</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>管理者・職員は自己評価及び外部評価の意義や活動方法を理解し、ケアの見直しや再確認の機会と捉え、全職員で話し合い、改善に向けて検討している。</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>利用者家族・自治会長・民生委員・行政担当者・ケアマネ等の参加により、1回/2ヵ月 開催している。会議ではホームの概要説明、地域との交流やサービスの利用状況、災害対策などの報告や相談をした。老人会と交流する提案をもらいサービスの向上に活かそうとする取り組みがある。</p>
	<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>利用契約時に苦情相談窓口の説明をし、利用者宅の訪問時や家族がホームへの訪問時に話す機会を設け、何でも話してもらえる雰囲気作りを心がけている。担当者が日常の言葉や表情から一人ひとりの思いや意向の把握に努め、意思疎通が困難な場合、家族から情報を得たり、利用者同士の会話から聞き取り常に情報の収集に努めている。送迎について家族アンケートを取り、時間の要望に応え、家族の意見を反映している。</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>自治会に加入し、地区神社のお祭りに参加したり、休憩場所として提供している。また、小学生・中学生のボランティアを受け入れ、折り紙をしたり、歌を唄ったり、けん玉遊びを一緒に行っている。一人ひとりの居室の入り口に、小学生からプレゼントされた花の切り絵がかけられている。今後老人会や幼稚園児との交流を積極的に働きかけていきたいと考えている。</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	”ほほえみはあなたが、住み慣れた地域に、安心しておだやかに 楽しく 暮らせるように 応援します”と、地域の中で暮らし続けられるサービスとして、ホーム独自の理念を作り上げている。		
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	理念を玄関に明示してあり毎日職員全員で確認すると共に、”あなたの心に寄り添い あなたの想いに気づき 何をお手伝いさせていただくか 考える介護を大切にしよう”と、心掛け日々取り組んでいる。		
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	自治会に加入し、地区神社のお祭りに参加したり、休憩場所として提供している。また、小学生・中学生のボランティアを受け入れ、折り紙をしたり、歌を唄ったり、けん玉遊びを一緒に行っている。一人ひとりの居室の入り口に、小学生からプレゼントされた花の切り絵がかかっている。地域との交流を積極的に働きかけている。		老人会に働きかけ、介護予防や健康体操等、地域の方にホームへ訪問してもらい、幼稚園児との交流も考えられており、実現に向けて努力することを希望する。
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・職員は自己評価及び外部評価の意義や活動方法を理解し、ケアの見直しや再確認の機会と捉え、全職員で話し合い、改善に向けて検討している。		
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	利用者家族・自治会長・民生委員・行政担当者・ケアマネ等の参加により、1回/2ヵ月 開催している。会議ではホームの概要説明、地域との交流やサービスの利用状況、災害対策などの報告や相談をした。老人会と交流する提案をもらいサービスの向上に活かそうとする取り組みがある。		

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	行政担当者には実情やサービスの取り組みを報告したり、情報提供によりケアネットに積極的に参加している。各方面からの支援もあり、共に小規模多機能施設を広く知ってもらう為の取り組みがある。		ホームを行政担当者の研修・勉強会等の場として提供していきたい。また、地域包括支援センターとも密接な関係を築くことを希望する。
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	“ほほえみ ほーむだより”を4回/年 発行している。サービス利用中の様子を写真に撮り、いつでも見ることができる。サービス利用中の様子や金銭出納報告は毎月請求書と共に行っている。サービス利用の都度、その日の様子を個々に合わせて家族に直接伝えたり、連絡帳で報告している。		
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	サービス利用契約時に苦情相談窓口の説明をしている。利用者宅への訪問時、家族がホームへの訪問時に話す機会を設け、何でも話してもらえる雰囲気作りを心がけている。送迎について家族アンケートを取り、時間の要望に応え、家族の意見を反映している。		
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	運営者は母体であるグループホームの経験から、馴染みの職員による対応が利用者にとって安心感や信頼感を与えることや異動によるデメリットをよく理解している。現在迄職員の異動や離職者はないが、やむをない場合、家族会での説明や引継ぎの期間を十分にとり、利用者へのダメージを最小限にしたい。		利用者や家族との信頼関係を築くためにも、馴染みの職員が対応し、ダメージを最小限にする配慮を職員と共に話し合うことを希望する。
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	運営者は積極的に施設外で開催される研修に参加できる機会を設け、研修結果は会議等で発表の場があり、前向きに取り組んでいる。		
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	市内には小規模多機能型居宅介護事業者がないので、管理者や職員は1回/月の居宅支援事業者や、グループホームなどの交流会に参加して情報交換や勉強会を行っている。運営者は全国小規模多機能型居宅介護事業者との交流会に参加してサービスの質の向上を目指している。		

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)
.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>利用する際、職員が訪問したり、事業所に来てもらい短時間でも過ごしてもらうなど、本人が職員やサービスの場に徐々に馴染みながら利用できるよう支援している。直ぐに利用の必要な場合、馴染みのケアマネージャーや家族に来てもらうなど安心して、サービスが利用できるよう柔軟に対応している。</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>お正月に丸もちの作り方や野菜作りから収穫の時期など生活の技や知恵を教えてもらう場面づくりをしている。支援する側、される側にとらわれず、協働しながらお互いに支えあう関係を大切に捉えている。</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>担当者が決めてあり日常の言葉や表情から一人ひとりの思いや意向の把握に努めている。意思疎通が困難な場合、家族から情報を得たり、利用者同士の会話の中から聞き取り常に情報の収集に努めている。</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>利用者が自分らしく暮らせるように、自分でできること、やりがいいのあること、楽しいことや自分の居場所作りと様々な課題に対し、職員全員で話し合い意見交換を行い、介護計画を作成している。</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>利用者・家族の要望等を取り入れ、定期的な見直しを行っている。状態の変化に対し柔軟な対応がされ、新たな計画を作成している。</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					
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	基本的には受診は家族同行だが、不可能な場合職員が代行している。予定日以外の通いや泊り、訪問、延長サービスなど本人・家族の状況や要望に臨機応変柔軟な対応を行っているが、多機能性を活かして特定高齢者や障害者など幅広い支援を考えている。		特定高齢者や障害者の対応など幅広い支援の取り組みを検討しており、今後も更なる柔軟な支援を期待する。
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、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	本人・家族の希望するかかりつけ医となっている。受診や通院は本人や家族の希望に対応している。家族と相談しながら、かかりつけ医と話し合いや情報のやりとりを通して連携を築きあげている。		
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	重度化や終末期に対する書面はあるが、利用者や家族に説明が行われていない。		運営者は重度者や終末期の取り組みの重要性は十分理解し、管理者も対応して行きたい思いがある。対応指針を定め、関係者を交えて支援の具体的な内容を検討することを希望する。
. 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	羞恥心へのプライバシーと個人情報のプライバシーを区別しケア会議やミーティングなどで確認している。言葉づかいや大きな声で利用者の話をしないよう、日常的に利用者の尊厳あるケアを心掛けている。		
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	送迎時家族から利用者の家庭での様子や要望を聞いたり、利用者に寄り添い思いをくみ取るようにしている。宅老所・馴染みの喫茶店・サークルKへ行くなど一人ひとりの思いや状況に応じた対応や支援をしている。		

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	お誕生日会のメニューや1回/1～2月 個別選択メニューがあり、職員と一緒にテーブルで食事を楽しんでいる。利用者で収穫した畑の野菜や利用者宅からの差し入れを使って調理し食卓を彩っている。さらに利用者が食事の準備や片付けにもう少し関わられるようにしていきたいと考えている。		
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	入浴時間は個々の希望によって決め、季節により ゆず湯・菖蒲湯を楽しむことができる。一人ひとりの状態により、個浴(木製・ホーロー)・機械浴の支援ができる。		
(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	お茶を出す人、大工仕事、針仕事、ホーイスクートの経験者の方は挨拶が上手など、それぞれの体験を活かし、得意分野で力が発揮できる場面をつくり、支援をしている。さらに利用者本来の姿で生活できる支援をしていきたいと考えている。		
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	散歩やNPOサロンへ出かけたり、車椅子の方は買い物に困難なので支援している。利用者の希望に応じた多様な外出支援を行っている。		
(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	戸外には自由にダイニングから出られるようになっているが、外出しそうな様子を察知したら、さりげなく声掛けしたり、一緒に出かけるようにしている。開設当初、施錠したが、かえって外へ出ようとする方があり、開錠した結果、ホームが明るくなり職員の目が隅々まで行き届く支援となっている。		
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1回消防署の指導により避難訓練、避難経路の確認、消火器の使い方等、事業所内での訓練も行っている。		自治会や消防署を通じて、地域住民の参加、協力が得られる避難訓練をしていきたいと考えており、是非実現されることを希望する。

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	個別の食事摂取や水分量の状況を記録し 把握している。一人ひとりの状況に合った形態(とろみ食・きざみ食など)で支援している。母体の管理栄養士の(1回/月)指導の下、栄養バランスのチェックが行われている。		
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	玄関先には季節の花や手作りの作品が飾られ、ホーム内はバリアフリーで 広い共有空間があり清潔で、気になる匂いもない。ベランダには椅子とテーブルを置き廊下には家族の作品であるパッチワークや利用者の絵など季節により変えている。和室にはコタツ、リビングにはソファを置き、一人で過ごしたり、仲の良い人とくつろげる居場所がある。		
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	"通い"と"泊り"の限られた期間の持ち物となるが、利用者の使い慣れた毛布、枕、目覚まし時計などを持ってきてもらい、自宅に近い環境で過ごしてもらいたいと心掛けている。		