

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

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	2371300951
法人名	株式会社 コムスン
事業所名	グループホーム コムスンのほほえみ守山
訪問調査日	平成 19 年 7 月 20 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 2 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19年 7月31日

【評価実施概要】

事業所番号	2371300951
法人名	株式会社 コムスン
事業所名	グループホーム コムスンのほほえみ守山
所在地 (電話番号)	名古屋市守山区森孝3丁目1010番の1 (電話) 052-769-4131

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19年7月20日	評価確定日	平成19年8月2日

【情報提供票より】(平成19年7月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16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	15 人	常勤	6 人, 非常勤 9 人, 常勤換算 14.0 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	75,000 円	その他の経費(月額)	(食材料費含む) 54,000円	
敷 金	有(円)	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (300,000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
	月額	36,000 円		

(4) 利用者の概要(7月 10日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	5 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	76 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	たけうちクリニック、訪問看護ステーションすずき、デンタルコムスン
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

前回の外部評価実施直後に管理者の交代が行われたため、改善への取り組みに関してはやや不十分な点も見られるが、それを補っても余りある管理者と職員の一体感を強く感じさせられた。管理者の思いを理解しサポートする職員に後押しされ、盛大なイベント「輪心祭り」が年間2回開催されている。土地のオーナーやそのご家族の働き掛けに負うところも大きい。単にホームイベントの域を超え、地域ぐるみのイベントへと発展している。当然のことではあるが、このイベントには利用者の家族も参加し、利用者とともに楽しい一日を過ごしている。地域密着性サービスへの対応に苦慮し、取り組みを模索するホームが多い中、ホームの地域密着性を示す好例と言えよう。

【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)
	管理者の交代が前回評価の実施直後であったため、外部評価に関しては適切な引き継ぎが行われていなかった。時間の経過の中で自然に改善された項目もあったが、「相談・苦情窓口の明示」など、取り組みが容易な項目についての無対応も見受けられた。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	管理者は外部評価制度における自己評価の意義をよく理解しており、職員を自己評価に参画させることにより新たな気付きを想起させようとしている。管理者、ユニットリーダー、職員がそれぞれの立場や役割を十分に理解したうえで「自己評価票」が作成されている。
重点項目	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)
	地域を巻き込んだイベントが定期的開催されており、その実行委員会的な組織をうまく運営推進会議に移行・転用している。現在、会議での検討事項はイベントに関するものが大半を占めるが、外部評価実施後には評価の結果報告や取り組みの検討、モニタリングの実施等の役割も期待される。メンバー構成に偏りがみられることから、行政側への参加要請も検討課題である。
重点項目	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)
	家族アンケートで書かれたホームへの要望に関して、管理者や職員は十分に把握しており、ホーム会議等でも検討されていることから、家族との情報交換が密であることがうかがえた。家族のホーム訪問も頻繁に行われており、イベントへの家族参加も多い。今後は、ホームへの訪問頻度の少ない家族に対する情報提供や意見の収集が課題となる。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域との良好なコミュニケーションが構築されており、地域との一体感が感じられる。隣接する他法人の施設や自治会、消防署、ボランティア団体等、支援の輪が広がっているが、ホームの立地する土地のオーナーの尽力に負うところも多い。これらの地域の善意をバックに、地域住民参加による防災訓練、避難訓練などへの展開に期待したい。

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	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	地域の中でその人らしく生活することをささえるケアを考えたとき、地域の方の協力は不可欠と考え、地域の方と積極的に交流を深めている。しかし、その方針を明文化したものは作成されていない。		地域の方との交流や意見交換などは積極的に実施されているが、この有意義な取り組みを、長く実施しつづけていくためにも、地域密着のホーム独自の理念をはっきりさせ標語をつくることなどを考えていただければ、メンバーが変わってもこの取り組みを続けていけると考える。
	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	一人でも多くの高齢者の尊厳と自立をまもるということを、管理者はミーティングや日々の実践のなかで、職員に理解してもらうように努めている。また職員もカンファレンスの中などで、より理念に近づくためのケアの方法などについて積極的に意見をだしている。		
2. 地域との支えあい					
	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	土地のオーナーを中心に、自治会長、保健所、商店街、ボランティアなどと協力し、ホームの駐車場で「輪心祭り」というイベントを開催し、ホームの利用者と地域住民との交流を深める努力をしている。また中学生などのボランティアも積極的に受け入れている。		理想的とも思われる地域との連携を、より長く続けるためにも、きめ細かな計画と実施の後に、次回開催時に反映できるアウトプット(反省、評価の結果)をしっかりと出しておくことの必要性が感じられる。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回の自己評価に関しても、職員に初稿を書かせたり、ユニットリーダーと管理者が十分に話し合って作成するなど、もし問題点があってもお互い話し合って解決できる土壌はできている。		
	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、イベント開催の準備会的な出発点ではあったが、土地のオーナーとその家族、老人クラブの会長、自治会長、隣接する施設の代表、地域の住民、ボランティアなどをメンバーに迎え、月に一度は集まって意見交換を実施しサービス向上に活かしている。		メンバー構成に偏りが出ないよう、行政側(区の担当者、包括センター、民生委員)からも参加を募り、幅広い意見の収集に努められることを期待したい。また、今回の外部評価の結果に対するモニタリングもぜひ実施願いたい。

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)
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	管理者は、行政担当者との関係構築がホームの運営にとって重要であることは理解しているが、現時点では密な関係はできていない。行政担当者の運営推進会議への参加もない。		法人にとってもホームにとっても厳しい時期ではあるが、行政担当者とのパイプはしっかりとつないでおかれることが望ましい。
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	訪問される家族には、その都度詳細な説明や報告をしている。イベントへの家族の参加も多く、利用者と一緒に楽しんでもらっている。		あまり頻繁にきていただけない家族に関しては、報告をする機会がないため、説明不足や情報不足による不安や誤解がおきやすい。誤解が苦情やトラブルに発展することがないよう、情報伝達のルールやツールを検討いただきたい。
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	家族からの要望は、ミーティングで必ず話し合い、対応を決定して実施している。苦情受付窓口に関し、ホーム内に掲示されていることが確認できなかった。		利用者や家族に対し、開かれた姿勢を示すためにも、ぜひホーム内に苦情相談窓口の掲示をお願いしたい。
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	職員の異動はさほど多くはない。しかし、1ヶ月に1回は必ずカンファレンスを実施し、ケアマネジャーを中心にケアの方法をひとつずつ統一し、確認し合っている。これにより、職員が異動しても同じケアを実施することができ、利用者へのダメージを防ぐ配慮となっている。		
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	新人の導入研修後は、OJTで対応している。個々のケアの方法に関しては、目標をめざしたケアをケアマネジャーが指示している。職員は管理者やケアマネジャーに相談しながら、知識や技術を向上させている。		
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	同一敷地内に他法人の施設(有料老人ホーム)があり、同時イベントを開催したり運営推進会議のメンバーになってもらったりと、交流は積極的に行われている。		

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)
.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	入居決定前にも、利用希望者本人や家族の方が事務所に遊びにきてもらうことから取り組みを始めている。また入居時の面接も、管理者、ケアマネージャー、ユニットリーダー3人に対応し、できるだけ大勢の人と顔なじみになるようにしている。		
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か喜ぶ哀れを共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	「利用者は人生の先輩である」という考え方を職員は全員共有している。寝ることさえ忘れてしまう利用者、どう対応をすればいいのか悩みながらもずっと寄り添っていたりするなどささえあう関係を築いている。		
.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	利用者の思いや意向を職員が共有するために、月1回のカンファレンスで意見をだしあい検討をしている。作業や家事ができる状態の利用者には、できるだけいろいろなることを自分でやらせてもらうようにしている。		利用者ができるとして手をださないでいる部分を、家族が見てケアが不十分だと誤解するケースがある。ホームの思いを家族に正しく的確に伝えることも必要であろう。
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	入居時に、管理者、ケアマネージャー、ユニットリーダーと3人で会いに行き、家族もまじえてアセスメントを実施する。それをもとに暫定のケアプランを作成しケアを実施している。		
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	1ヶ月に1回のカンファレンス時に、モニタリングシートを使用して見直しをしている。利用者毎の目標とケアの内容を確認し、ケアの現場で介護計画とケアの内容とがぶれないように配慮している。		ホームに頻繁に来られない家族に関しては、話し合いではなく一方的な連絡と受け取ってしまう場合もある。ホームと家族とのキャッチボールになるような情報の交換(コミュニケーション)を期待したい。

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)
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	ホームが立地する敷地内には、隣接する施設との共用の駐車場があり、かなりの面積を有している。この駐車場を利用したイベント(輪心祭り)が春・秋2回開催され、100名を超える来場者がある。ホームが担当する「介護相談コーナー」や消防署の「防災コーナー」も出店した。		地域住民や利用者の求める多機能性を活かした支援について、更なるサービスの検討が待たれる。
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	かかりつけ医に行く際は、基本的には家族につきそってもらおうが、症状の説明のため職員が同行するケースもある。また、同行することが無理な場合には、詳しい症状を手紙に書いて家族に託している。		
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	「重度化に伴う意思確認書」が作成されており、家族への説明は十分である。既にホームでの看取りの経験もあり、その際にもかかりつけ医との連携は完璧であった。この時の経験をもとに、管理者は関係者の話し合いの大切さを実感している。		
. 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	食後に調査員や職員を交えたトランプ(七並べ)が始まった。時折、利用者のルールを無視した行為があったが、職員は穏やかな口調でたしなめており、利用者の自尊心を傷つけるようなことは全くなかった。		
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	居間で思い思いの時間を過ごしたり、休息のために居室に戻ったり、利用者それぞれに様々な一日の過ごし方がある。また誤薬を防ぐため、薬を飲ませるのは原則ユニットリーダーで、必ず2人で確認をして飲む終わるまで見ている。利用者が安心して快適な生活を過ごすために、職員の気遣いは多い。		

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)
(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	職員も同じテーブルにつき一緒に食事を楽しんでいた。すぐ食べてしまう利用者や、長く時間をかけて食べる利用者などまちまちだが、職員は無理強いせず、それぞれに話し掛けながら食事をしていった。食後の後片付けでは、何人かの女性利用者が食器をふいたりしていた。		
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	基本的には1日おきの入浴だが、希望があれば毎日でも入浴することができる。個浴が原則ではあるが、仲の良い利用者同士と一緒に入浴することもある。		
(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	洗濯物をたたんだり、食器をふいたり、それぞれできることをしている。トランプやかるたとり、脳トレ、カラオケなど利用者の趣味の範囲は広い。また部屋の掃除は、スタッフがついて利用者にしてもらうようにしている。		
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	散歩は天気がよければほぼ毎日実施している。近所に朝取りの野菜を売っているところがあり、そこで野菜を買ったり、声をかけ合ったりしている。		
(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	建物の構造上、厨房や居間から職員が全体を見渡せるようになってきている。もし利用者が外出しそうになるのに気づいたら、止めるのではなく安全面に配慮しつつ、一緒についていくようにしている。		
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	地域の方と協力して実施した輪心祭りの場では、守山消防署の署員にきてもらい「防災コーナー」で話をもらっている。		地域の協力が必須の条件とはなるが、夜間を想定した非難訓練の実施なども検討の必要性を感じる。

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	食べた量や、水分量はすべて記録にとってある。糖尿病を持つ利用者には、全体の量でカロリーがコントロールをするなど、それぞれの体調にあわせた管理をおこなっている。		
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	共有の空間は設備も整っており落ち着いた雰囲気になっている。共有空間の居心地がいいせいか、ほとんどの利用者が昼間は共有空間で過ごしている。		
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	居間が生活の中心になっている利用者が多く、居室にはさほど多くの調度や生活用品の持ち込みはない。しかし、居室に仏壇がある利用者がいたりするなど、各々の個性にあわせた部屋となっていた。		