

# 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	2170101758
法人名	株式会社 アイ・ディ ジャパン
事業所名	グループホーム サイネリア
訪問調査日	平成21年2月27日
評価確定日	平成21年4月13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 2009年3月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170101758		
法人名	株式会社 アイ・ディー・ジャパン		
事業所名	グループホーム サイネリア		
所在地 (電話番号)	岐阜市萱場東町2丁目1番地 (電話) 058-294-5741		

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	岐阜県関市市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成21年2月27日	評価確定日	平成21年4月13日

## 【情報提供票より】(平成21年1月6日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成13年7月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 7 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 7.5人	

## (2) 建物概要

建物構造	木造		
	2 階建ての	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)	39,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円
敷金	有( ) 円 (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 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 500 円		

## (4) 利用者の概要(1月6日現在)

利用者人数	9 名	男性 2 名	女性 7 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名
要介護3	3 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	名
年齢	平均 83 歳	最低 66 歳	最高 95 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	しま医院、平野総合病院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは市の中心地近くに立地しているが、周囲は古くからの住宅地であって雑踏もなく、落ち着いた雰囲気の中に立っている。開設からは長い年月が経過したが、ここに来て、地域との交流が一段と密なものとなってきた。自然な形での近所づきあいが始まっており、利用者にとっての安心・安全な環境作り(町づくり)が軌道に乗ってきた感がある。派手さはないが、課題を一つひとつ改善していこうとする堅実性が感じ取れ、好感が持てる。家族からは、特段気になるような苦情やクレームも聞かれない。職員の専門性やその教育面での課題は抱えているが、安定的な職員配置が続けば、ホームの名の通り“サイネリア(花言葉 = 老人が元気になる)”の実現性は高いであろう。

## 【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)
	<p>前回評価での要改善指摘に対し、改善が容易なものから意識的に改善が進められていた。帳票(介護記録等)の不備については改善されていたが、契約文書等に不備が散見されたことから、帳票全般についての再度の見直しを実施することを提案した。</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>前回評価では、限られた職員による自己評価の実施が要改善課題として指摘されていたが、今回評価では全職員の参加を目指して取り組んだ。職員が責任をもって自己評価に取り組んだ結果、自己評価や外部評価への意識が変わりつつある。</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>運営推進会議は3ヶ月毎に開催されている。会議を通して地域の有力者等との会話も増え、法人代表が地域の会合(懇親会)に参加するきっかけとなった。会議が徐々に地域との交流に貢献し出している状況が見える。今後は、会議と外部評価との連動に配慮いただきたい。</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>苦情窓口を明確にすることで、家族からの意見を取り入れようとする積極的な姿勢を示している。また、アンケートを実施してホーム運営に反映しようとする取り組みもみられる。ただし、定期的な情報伝達のツールを持たないことから、ホームへの訪問の少ない家族には情報の不足が感じられる。</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>地域の懇親会に法人代表が参加し、地域の住民から温かく迎えられる。散歩や外出の際にも住民から声かけがあり、地域もホームの存在を気にかけてくれている。気の向いた時に犬とともに遊びに立ち寄り、不要になった食器を持ってくる住民もいる。今後は急速な相互交流が見込まれている。</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 (すでに取り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	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	理念の中には、地域に関する語句は含まれていないが、「これまでの人生を尊重して日常生活を支援する」という思想の裏側には、地域との深い係わりが必要不可欠な要素として存在する。		職員や利用者・家族に、地域密着型のサービスを提供するという強い信念を示すためにも、新たな理念の策定が望まれる。
	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	理念はホーム内に掲示しており、職員ミーティングでも、常に理念に根ざした話をして職員の共鳴を図っている。		
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	地域の懇親会に法人代表が参加し、地域の住民から温かく迎えられた。散歩や外出の際にも住民から声かけがあり、地域もホームの存在を気にかけてくれる。今後は急速な相互交流が見込まれている。		
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	前回評価では、限られた職員で自己評価を実施したが、今回は各職員にそれぞれが担当する箇所を管理者が振り分け、責任をもって自己評価に取り組んだ。分担して行うことで、職員の自己評価への意識が変わりつつある。		
	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3ヶ月毎に開催されている。会議を通して地域の有力者等との会話も増え、法人代表が地域の会合(懇親会)に参加するきっかけとなった。		

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	法人代表が市の各種の委員や役員を引き受けていることもあり、行政とのつながりが深く、担当者とも良好な関係が構築されている。		
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	定期的な情報伝達のツールを持たないことから、必要な場合に適宜の報告を行っている。特に体調の変化には気を配っており、利用者に異常が見られた時には、早急に家族に報告している。		利用者・家族から不満の声は出ていないが、家族アンケートからは家族の側に情報不足が感じられる。ホームから積極的に情報を送り、家族の満足度が向上するような取り組みを期待したい。
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	苦情窓口を明確にすることで、家族からの意見を取り入れようとする積極的な姿勢を示している。また、アンケートを実施してホーム運営に反映しようとする取り組みもみられる。		
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	法人としては複数のグループホームを運営しているが、原則として、法人内での人事の異動は行っていない。勤続年数が長い職員が多いことから、馴染みの関係を築いての支援が行われている。		
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	職員の人員に余裕がないため、外部研修に参加することが困難な状態である。職員の気持ちは意欲的であり、ホームをさらに充実させたいという強い意志を持っている。		学びたいと思う時が勉強適齢期であり、成長する時でもある。外部研修への参加が無理ならば、ホーム内勉強会を充実させる等で、職員間での価値観のすり合わせをお願いしたい。
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	法人代表は、県グループホーム協議会をはじめ複数の組織、団体の役員、委員をしており、同業者の中にあっても存在感は大きい。しかし、職員は他の事業所との接点に乏しく、交流する機会はほとんどない。		管理者の対外関係の豊富さに比し、職員が外部と交流する機会が少なく感じる。管理者の人脈や関係先を、職員にもつないでいくことが望まれる。

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)
<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>緊急性を伴った利用開始の場合でも、原則として利用前には利用希望者本人がホームを見学をして、納得した上で利用することができるように配慮している。</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>利用者がこれまで通りの生活を営むためには、利用者との支え合いが重要であることを職員は理解している。しかし、忙しさのためか職員の都合での支援も目につき、利用者の笑顔や明るさが失われている。</p>		<p>介護をする者が無理だと思っけていても、利用者が思わぬところで能力を発揮することはたくさんある。「自分で出来る」という自己肯定感の機会を増やして、利用者の「満足感」や「達成感」が醸成される取り組みを期待したい。</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>利用者を常に観察し、会話することで本人の思いを把握できるよう努めている。職員の気持ちだけで無理強いし、利用者にとって辛いケアにならないように気を配っている。</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>家族と連絡を取り合い、利用者の思いをも反映させた介護計画の作成を目指している。しかし、ホームを訪れることの少ない家族もあり、職員の思いとかみ合わない部分もみられる。</p>		<p>利用者の今あるニーズを一番把握できるのは、生活を共にしている職員である。職員がより多くのアイデアを提案して、家族をも巻き込んだ介護計画が作成されることを望みたい。</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>利用者の状態に変化が見られた時には、即座にカンファレンスを実施して介護計画の見直しをすることとしている。しかし、実際には関係者の意見を取りまとめる時間的な余裕も少なく、タイムリーに介護計画が作り直されるケースは少ない。</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	家族の要望を極力かなえようとの意識は強いが、職員配置上、不可能なことも多い。家族から依頼があった場合、通院の付き添いには応じている。2ヶ月に一度ではあるが、美容師の訪問理・美容を受けている。		
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	ホームが提携する医療機関は、24時間体制で受診が可能である。他に、入院対応可能な病院とも提携しているため、利用者は安心して医療を受けることができる。また職員にとっても心強い医療体制となっている。		
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	看護師資格を持った職員がいないこともあり、医療行為の必要性が生じた場合や重度化対応は困難な状態である。そのため、早い時期から終末期のケアについて、関係者間の話し合いを行っており、職員間での見解の統一も図られている。		
. 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	申し送りノートには、利用者のことだけでなく家族に関する記述もある。そのため、ホームを訪れた家族がノートに書かれた個人情報に類することを目にするのがないよう配慮している。ただ、個人情報の重要性に関しての意識は、職員間でばらつきもある。		プライバシーや個人情報の考え方は、時代や社会情勢によって要求度が違ってくる。時勢に適合した内容の教育を、定期的実施していくことを推奨したい。
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	家庭的な雰囲気の中で、利用者のペースに合わせた介助を行うよう努めている。居室で過ごす方、居間で過ごす方、毎日の生活リズムを崩すことがないように支援している。		

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	食材費を圧縮することを目的として、食材の調達には管理者が行っている。これにより、経費削減と職員の負担軽減にはなっているが、利用者にとっては食材を選んだりメニューを考えたりすることが難しい状態である。		人間にとって食は一大関心事であり、生活を豊かにするものでもある。時には買い物に連れ出し、食を通じて生活を楽しむ支援を期待したい。
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	浴室の環境は整備され、利用者にとっては快適な入浴が可能となった。ただ、週3回(月、水、金曜日)と入浴機会が限定されており、利用者の好みの日や時間に入浴することは困難である。		これも人員配置上の課題であろうが、少しでも利用者の希望に合わせた入浴支援が可能となるような工夫を願いたい。
(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	以前の趣味を活かして花を育てて飾っている利用者、食事の後の食器をピカピカに拭いている利用者等、個々の能力を活かせるように毎日の生活の中で役割分担をし、共同生活できるよう支援している。		
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	利用者の高齢化や介護度の進行とともに、外出支援が難しくなっている。併せて職員配置上の数的条件も重なり、利用者個々の外出希望には添えない状態である。		
(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	玄関の前には車道があり、日中は車の通りが多い。利用者の安全面を考慮して鍵をかけている。居室の鍵は常時かけておらず、利用者は居室へ自由に入出することができる。		
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	民生委員や町内会長などと協議し、地域住民の協力が得られるような取り組みを始めた。現在は、災害時に地域と具体的な連携が図れるまでには至っていない。		地域には高齢者の世帯も多い。ホームだけの問題と認識するのではなく、地域全体の問題として捉えて町ぐるみでの災害対策を考えていくことを提案したい。

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	寒天や乳製品等、高齢者の健康に配慮した献立が組まれ、食事摂取量を記録することで利用者個々の状態を把握している。体重測定や血液検査の結果により、利用者個々の健康管理を行っている。		
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	外観も内装も、天然木材や健康資材を使用している。利用者の健康管理や、災害発生時の罹災を考慮して、最も被害を被らない工夫が施されている。華美な装飾やお遊び的な飾り付けはなく、居間のカーペットやこたつが家庭的な温もりを感じさせる。		
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	居室には利用者が自宅で使っていた椅子や雑貨が持ち込まれ、利用者の個性に合わせた雰囲気を作っている。利用開始から3日目の男性利用者の居室には、これまで使用していた日用品が山と持ち込まれており、これから家族とともに「城」作りが始まる。		