

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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
II. 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
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		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
IV. 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中村公園
訪問調査日	平成 19 年 8 月 6 日
評価確定日	平成 19 年 8 月 22 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

[評価実施概要]

事業所番号	2370500957
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中村公園
所在地 (電話番号)	名古屋市中村区長筈町7-30 (電 話) 052-413-4811

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	愛知県名古屋市中村区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成19年8月6日	評価確定日	平成19年8月22日

[情報提供票より] (平成19年7月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年11月15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	19 人	常勤 7 人, 非常勤 12 人, 常勤換算	14.5 人

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 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) 31,000円
敷 金	有 (円)		(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (300,000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
	月額	30,000 円		

(4) 利用者の概要 (7月 25日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	8 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	76 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	岡田内科、まごころ訪問看護ステーション、大石眼科、デンタルコムス
---------	----------------------------------

[外部評価で確認されたこの事業所の特徴]

法人の不祥事が連日マスコミで報じられる中、介護の現場はひたすら基本に忠実にケアを実践してきた。特に利用者の趣味や過去の生活体験を活かしたケアが特徴的である。毎朝定例となった「ホタル喫茶」では男性利用者がマスターを務め、他の利用者や職員にコーヒーを入れている。元はと言えば、この男性利用者がホームを抜けだし、喫茶店でコーヒーを飲みながら煙草をふかしていたことに由来している。彼の生活習慣であった「コーヒー」に着目し、「ホタル喫茶」の開店となった。昨年、見事な詩吟を披露してくれた女性利用者が、今年も朗々と吟じている光景を目にすることができた。調査を終えての帰り際、懐かしいハーモニカの音色が流れてきた。全く1年前と同じである。毎日毎日、同じことを積み重ねて行くことの大切さと難しさ、それらが実践されているこのホームの管理者と職員に、素晴らしい介護の力量を感じることができた。

[重点項目への取り組み状況]

重点項目	①	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)
		前回評価で要改善となっていたケアマネジメントに関する項目は、見事に改善されていた。また、多くの要改善指摘のあった地域との交流に関しては、それぞれの課題に対して前向きな取り組みが行われていた。ただ、残念なのは、活動に対する効果がほとんど見られないことである。今後も継続した取り組みを期待したい。
重点項目	②	今回の自己評価に対する取り組み状況 (関連項目: 外部4)
		管理者は外部評価の意義は認めつつも、自己評価のプロセスの重要性には着目されていない。一般の職員の気付きを醸成させるためにも、職員参画の自己評価を実施していただきたい。
重点項目	③	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)
		運営推進会議には地域の代表や行政担当者の出席がなく、ホームの利害関係者のみで実施されており、開催頻度も少ない。今回の外部評価実施後には、メンバー構成を再考され、評価で明確になった課題の検討や対処等、幅広い階層からの意見の収拾を図られることが望ましい。特に、行政担当者には、基準省令第85条の趣旨を伝え、強く参加を要請されるべきであろう。
重点項目	④	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)
		家族アンケートには、まだ、家族への情報提供の不足から誤解やクレームが見られた。しかし、それらを管理者や職員はほとんど把握しており、家族からの声が風通し良くホームに届いている様子はうかがえた。しばらく休刊となっていた「便り」も発行され、家族とのコミュニケーションはさらに良好なものとなる。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携 (関連項目: 外部3)
		地域から孤立無援のような存在ではあっても、ほころびの種は芽を出している。散歩がてらに声を掛け合うようになったご近所さん、運営推進会議に参加を表明された近所のご婦人、運動会に呼んでいただいた学校関係者等々、今は少数であってもその一人ひとりの支援者を大切に、そこからのつながりが広がっていくことに期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
1. 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	地域とのかかわり合いを緊密にしていくことの重要性は理解されているが、地域との連携は薄く、「地域密着」を想起させる理念も策定されていない。	○	ホーム(職員)と利用者が共有できる「地域密着」の理念を策定され、その実現に向けての取り組みをホームの指針の一つとしていただきたい。
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	法人の策定した理念は毎朝唱和されているが、精神論的な色彩が強く、具体的な日々の取り組みに組み込まない部分もある。		
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	町内会などの地域を代表する組織や老人会との交流はできていないが、散歩時の声かけなどの効果から、地域の個人々とのつながりができ始めている。	○	一人の理解者を大切にして、そこからの波及を望みたい。新組織への移行も、一つの改善の機会としてとらえ、難局の打破を期待したい。
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	管理者は、外部評価をサービスの質の向上の機会としてとらえている。しかし、自己評価については、職員の意見の反映が薄く、自己評価の重要性が認識されていない。	○	自己評価の実施時に様々な「気づき」が生まれる。管理者と主任だけが自己評価に関与するのではなく、一人でも多くの職員を巻き込んだ自己評価の実施が望まれる。
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	運営推進会議の構成メンバーはホームの関係者に限定されており、地域の代表や行政の担当者の出席はない。運営推進会議は開催回数も少なく低調である。	○	基準省令第85条でも示されているとおり、運営推進会議には「市区町村職員」もしくは「包括支援センター職員」を加えることが必須となっている。行政担当者にも基準省令を提示して、協力を依頼されることが望ましい。

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、今後、制度そのものも様々な方向へ変革されていくことが予想される。行政担当者との連携はさらに重要度を増すこととなろう。
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	前回評価での要改善指摘項目であるが、家族への情報提供を目的とした「たより」が復活していた。今後も継続して発行していく予定である。		
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	家族からの苦情や要望は、ミーティングやカンファレンスを通じて職員に周知し、対応を決定して実施している。家族アンケートで出された要望についても、ホームの職員は承知していた。		
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	慢性的な職員の不足が起きており、ユニット間でも職員の応援が行われている。職員の努力もあってか、不安定な精神状態の利用者は見られなかった。		
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	職員の不足のため社外研修への参加頻度は少なく、入社時の導入研修後はホーム内でのOJTに頼らざるを得ない状況である。		
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	法人が多くホームを運営しているため、これまではほとんど他法人の事業所との交流はなかった。しかし、管理者研修への参加を契機に、他ホームの管理者との意見交換の場ができてきた。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	入居早々に脱走した利用者がいた。近所の喫茶店でコーヒーを飲んでいるところを発見されて大事には至らなかったが、この利用者にとって喫茶店通いがこれまでの日課と分かり、毎朝、ホームでもコーヒーを飲むことを習慣づけて馴染みの関係を構築していった。		
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つて喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	毎朝、「ホテル喫茶」がオープンしている。前項の男性利用者は「マスター」と呼ばれており、他の入居者や職員のためにコーヒーを入れている。		
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	カンファレンスでは、利用者の思いや意向をくみ取るための意見をだしあい、介護計画に組み込むための検討をしている。かつての趣味を活かして生活をエンジョイしている利用者も多い。		
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	計画作成時には、利用者本人の気持ちや家族の要望が聞き取られており、介護計画上での課題や目標へと展開されていた。目標に対する介護の内容も具体的であり、介護計画は利用者本位に作成されている。		
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	定期的な見直しと状態変化時の見直しを実施されており、前回評価での要改善事項ではあるが、見事に改善されていた。目標設定の期限内に的確なモニタリング(評価)も実施されており、ケアの継続が明確に読み取れた。		

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	外出や外泊は、利用者や家族の要望に全面的に協力している。また、医療機関への付き添いについても、職員の都合さえ付けば極力協力して行っている。		
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	ホームとの提携医に固執せず、家族の希望を優先して利用者個々に医療機関を決めている。		
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	利用者の高齢化が進んできたため、重度化や終末医療が避けて通れない問題となってきた。管理者は家族の意見を尊重しつつも、提携医やかかりつけ医と相談しながら慎重に対応を決めることとしている。		
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	利用者がトイレに入って用をたす間、職員が気付かずに扉が開いたままになっていることがしばしばあった。気付いた職員があわてて閉めていた。	○	親しさや馴染みの関係と一線を画す「プライバシー」に関しても、職員間に意識の高揚を図っていただきたい。これらも職員の不足が遠因となっているのであろうか。
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	利用者の生活に関しては、個々の希望や意思がかなり尊重され自由度が高い。汚れを見つけ、勝手にフローアの掃除を始める男性入居者がいたり、突然ハーモニカの演奏が始まったり、詩吟を吟じる入居者がいる等、利用者の生活の充実ぶりがうかがえた。		

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)
(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	食事介助を要する利用者の増加で、職員も同じテーブルにつき一緒に食事を楽しむには程遠い状況である。規定通りの休憩時間をとるタイミングもなかなか見いだせないようであった。		
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	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。入浴時間帯については様々な取組が行われ、これまで「就寝前入浴」等も試されたが、希望者も少ないことから現在では午後の「定時入浴」に戻されている。		
(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	「ホテル喫茶」のマスター、詩吟の師匠、ハーモニカの先生等、役者がそろっている。家庭菜園でかつての力を発揮する利用者もいる。		
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	外出を嫌い、ほとんど外へ出なくなっている利用者もいるが、天気さえよければほぼ毎日、午前中に散歩が行われている。散歩中に顔を合わせた近所の住民と馴染みの関係もできつつある。	○	職員の不足から、外出も影響されているであろうが、外出を好まない利用者や外出できない利用者には、1階のウッドデッキや2階のベランダでの外気浴等の実施も検討していただきたい。
(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	夜間は防犯上の理由から施錠されるが、昼間は玄関や2階フロアの入り口には鍵が掛けられていない。		
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	管轄消防署への協力依頼はされているが、消防署の協力が得られず、合同の消防訓練や避難訓練が実施できない状況である。夜間を想定した避難訓練や、地域住民と連携した訓練は実施されていない。	○	夜間の災害発生時には、地域住民の協力が必須の条件となる。地域との関係構築を急がれたい。

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	食べた量や、水分量はすべて記録にとってある。特に水分の摂取には力を入れて取り組んでいる。		
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	華美な装飾やイベントの飾り付けではなく、ゆったりとした雰囲気が漂っている。その中で利用者は自由な時間を楽しんでいる。		
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	収納用の大型クローゼットがあるせいか、どの居室も整理整頓が行き届き、やや殺風景の感すらあった。居間が生活の中心になっている利用者が多く、居室にはそれほど多くの調度や生活用品の持ち込みはない。		