

# 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	2372002234
法人名	有限会社スピリットネーチャー
事業所名	グループホーム フラワーサーチ
訪問調査日	平成 19 年 9 月 18 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 5 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 2007年11月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372002234
法人名	有限会社スピリットネーチャー
事業所名	グループホーム フラワースーチ
所在地 (電話番号)	豊橋市東高田町670番地 (電話) 0532-65-2121

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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号		
訪問調査日	平成19年9月18日	評価確定日	平成19年11月5日

## 【情報提供票より】(平成19年8月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 9 月 16 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 11人, 非常勤 0人, 常勤換算13.0人	

## (2) 建物概要

建物構造	木造(2×4) 造り		
	1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)	42,900 円	その他の経費(月額)	42,550 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 200,000 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
	または1日当たり 1,100 円			

## (4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	4名	要介護2	3名		
要介護3	6名	要介護4	5名		
要介護5	0名	要支援2	0名		
年齢	平均 82.92歳	最低	73歳	最高	92歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤医院、西村歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは市街地から距離を置いた小高い丘の上に立地しており、外観は洋風造りではあるが、建物内部には昔ながらの暖かみのある和風の要素を取り込んでいる。地元出身の法人代表は実業界からの転入であるが、確固たる信念のもとにホーム運営が行われている。利用者に喜んでもらうためには、まず職員の笑顔からという発想で、「素敵な笑顔していますか？」のスローガン(理念)の入ったユニホームを着けて職員はケアに従事している。管理者に対する信頼感や職員間のチームワークも十分に発揮されており、ケアの充実ぶりに対して利用者、家族ともに大きな満足感を抱いている。年間2回実施される法人代表と職員との面談が、職員のプロ意識を醸成させていることは疑い余地もない。

## 【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の項目は、日々のケアと並行してゆっくりとではあるが確実に改善の方向へ進んでいる。食事(調理)のスタイルを変更し、食材一括購入から買い物調達へと変えたことにより、様々なメリットが生まれている。2ユニットで1名の夜勤体制に不安はあるものの、対応するためのマニュアル整備は進んでいる。</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>スタッフ会議等での職員の意見を集約し、管理者が自己評価票にまとめあげている。残念ながら、職員の側に自己評価に参画したとの意識は薄い、外部評価を通してサービスの質の向上を図ろうとする意欲はうかがえた。</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>2ヶ月に1度の運営推進会議が定期的開催されており、詳細な議事録が残されていた。メンバー構成も、行政、地域の代表、知見者に利用者とその家族を加えてバランスよく選任されている。単なる活動報告に終始せず、その時その時の課題が持ち出され、広い階層からの意見をまとめて討議されている。地域へのお願いや依頼も、この会議を通して行われるようになった。</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>契約文書や掲示物によって、苦情受付窓口や第三者相談機関の周知がされているが、家族の意見や要望のほとんどは、ホームの管理者や職員に直接届いている。家族アンケートに苦情や改善を要求する意見は全くなく、これまでに苦情を受け付けた事例もない。</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>運営推進会議の協力もあり、地域イベントへの参加や高校生の体験学習、ボランティアの受け入れ等、地域交流は盛んになっている。地域の住民からは、散歩時の声かけ・挨拶やとれたての農作物のお届けもあり、今後は、ホームイベントへの地域住民の参加を実現させることが課題となろう。</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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	法人の理念「笑顔ではぐくむ健康美」を、ホーム独自の理念「素敵な笑顔していますか？」と親しみやすくインパクトの強い呼びかけ調に具体化し、分かりやすいものとしている。地域との係わりについては運営の方針として明文化している。		
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	「素敵な笑顔していますか？」がユニフォームやパンフレットに記載されており、親しみやすいスローガンとして職員にも周知されている。家族への浸透度も高く、家族アンケートにもこれに関する記述がみられた。		
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	ホームが市街地から離れた小高い丘の上に立地していることもあり、一般の住民が頻繁に訪れることはないが、ボランティアの訪問や中学生の体験学習受け入れが行われている。地域イベントへの参加頻度は高い。		今後の課題は、ホームイベントへの地域住民の参加をいかにして実現させるかということになる。運営推進会議での活発な討議、検討を期待したい。
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	自己評価は会議やミーティングで集めた職員の意見を参考にして、管理者が作成している。それぞれの自己評価項目についての職員の係わりは薄いですが、外部評価を通してサービスの質の向上につなげようとの意欲は顕著である。		職員を自己評価のステージに立たせることにより、職員が自らの役割を再認識したり、新たな改善の気付きを得ることも可能である。次回外部評価時には、職員参加の自己評価の方法を考察されることを望みたい。
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	2ヶ月に1度の運営推進会議が開催されている。構成メンバーは行政、地域の代表、知見者、入居者と家族代表となっており、広く意見を収集できる態勢である。会議の議事録も詳細に記述されており、会議の内容が手に取るように読み取れる。		次回の運営推進会議では、今回の外部評価の結果を踏まえ、その評価の内容について多方面から意見を収集し、取り組むべき課題についての検討を願いたい。また、取り組むべき課題については、その進捗のモニタリングを運営推進会議が担っていただきたい。

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)
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	介護相談員を受け入れており、市行政とのつながりは取れている。市の担当者とのコミュニケーションは、ほとんど電話で済まされている。		事業所の管轄は市役所であり、事業運営やサービス上での課題の中には、市の担当者と協議しながら一緒に解決していくべきものも多い。事業所の実情やサービスの取組みを折に触れ伝えるなど、積極的に連携を取られることを期待する。
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	家族の訪問が多く、その面会時に様々な情報伝達が行われている。イベント等の非日常や利用者の生活状況を掲載した「たより(ホームの新聞)」が家族に届けられており、健康状態に変化があった時には即座に連絡が入れられている。		
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	苦情受付窓口や第三者相談機関の周知がされているが、家族の意見や要望は、ほとんどの場合ホームの管理者や職員に直接届いている。これまでに苦情を受け付けた事例はない。		
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	職員の異動が、利用者にながらダメージを与えるということが理解されており、極力固定した職員配置が取られている。職員への配慮として、管理者による随時の意見・要望の聞き取りや、法人代表との年2回の個人面談もある。		
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	教育や資格取得に対する支援体制が整っており、必要と認められた研修については勤務扱いとなっている。運営推進会議の議事録からも、教育・研修への参加頻度の多さが判断できる。		
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	自己評価では厳しい評価が出ているが、市内の他のホームと実習生の相互受け入れを行っており、管理者同士の意見交換も行われている。		

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 (すでに取り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>	新規の利用希望者には、利用前に家族とともにホームを見学してもらったり、利用体験をしてもらっている。同一法人が運営する隣接施設の利用者が、ホームへの入居を希望した場合にも、利用体験や事前見学が行われている。		
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	<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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	昼食時、女性利用者の一人が、ユニットを超えて盛り付けや配膳を手伝っていた。職員の一人が、隣接のデイサービスでの昼食(バイキング)のごちそうを拝借してきて、利用者に配っていた。素晴らしい笑顔と、屈託のない笑い声が絶えなかった。		
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>	自己の意思や要求を主張できる利用者が多く、日々の会話、表情、行動等から思いや意向を汲み取っている。意思疎通の困難な人の場合、家族、関係者からの情報を基に、利用者の思いを推量して本人本位に生活できるよう支援している。		
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>	介護計画は、職員の意見と家族の要望を考慮して計画作成担当者が作成している。月1回開催される全員参加のスタッフ会議でも意見交換が行われている。		
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>	定期的な介護計画の見直しは6ヶ月毎に行われているが、利用者の状態に変化があった場合には、その都度の見直しが行われていた。		

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	同一法人のデイサービス事業が併設されているため、有効利用している。医療面に関しては、医療連携体制を敷き、病院への通院付き添いも行っている。		
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	ほとんどの利用者がホームの提携医をかかりつけ医として、24時間の医療連携体制を敷いている。この提携医は往診にも対応可能である。		
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	まだターミナルケアの対象となるような利用者はいないが、契約時に終末期医療に関してのホームの考え方を伝えている。		いずれ避けては通れない問題であり、単に医療連携の方針書を作るだけでなく、家族との「意思確認書」の取り交わしや、様々な状況を想定しての「手順書」の作成を、今から視野に入れておかれることが望ましい。
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	管理者や職員は、利用者のプライバシーを侵害しない尊厳をもったケアの重要性を十分に理解している。職員が参加した外部研修には、「認知症の方へのかかわり方」や「家族支援のあり方」等のプライバシー関連講座が並んでいる。		
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	食事は利用者全員でテーブルを囲むことから、おおよその時間が決まっているが、その他の日課は利用者の意向で変更されることが多く、利用者の自由度はかなり高い。入浴時間帯も、午前と午後にとってある。		

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)
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	利用者は、その能力に応じて食事作りや片付けに参加している。職員の一人が、隣接されているデイサービスの昼食バイキングからごちそうを調達してきて、皆で分け合っていた。食事が済むまで、家庭的な和やかな雰囲気の時が流れていた。		
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	利用者毎に大まかな入浴日は決めてあるものの、時間帯が午前と午後を設定されているため、利用者はほぼ希望通りの入浴が可能となっている。希望すれば予定日以外にも入浴することができる。		
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	利用者の中には専業農家であった方もおり、今でも畑仕事に生きがいを感じてみえる。ホームが用意した家庭菜園では、思い通りに農作業に打ち込むことができる。		加齢により、あるいはレベルの低下により、今後は動いたり外出したりすることを拒む利用者が増えることが予測される。その対策として、これまでの経験を活かした役割や責任感を持ってもらうことはきわめて有効と思われる。今後も役割や楽しみ事を与え続ける支援を望みたい。
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	ホームが小高い丘の上に立地することもあって、ホームの周りに交通量の多い道路はない。利用者は安心して外出することができ、畑仕事や散歩、買い物と外出機会はかなり多い。		
(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	基本的には玄関は施錠しないこととなっているが、入浴支援時等の職員の手が不足する時に一時的に施錠することがある。安全優先の考え方を利用者や家族に対して説明し、理解を得ている。		ホームの都合を優先するあまり、安易な施錠が慢性化しないよう、少しでも鍵の掛かっていない時間を増やすような工夫、取り組みが望まれる。
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	利用者も参加しての防災・避難訓練が、年間2回実施されている。併設施設との連携も取れることから安心感はあるものの、地域住民を巻き込んだ訓練にまでは至っていない。		夜間の災害発生時には、地域の協力が不可欠である。運営推進会議で地域への協力を依頼し、地域住民参加の夜間想定避難訓練の実施を望みたい。

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	食事摂取量は毎日記録されており、利用者個々の健康状態が維持されるよう支援している。食事制限やカロリー制限が必要な場合には、同一法人内の栄養士に相談して対応している。		
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	共用部分には天然木材がふんだんに使用されており、ぬくもりを感じさせる。また、天井が高いこともあって解放感がある。東西の壁面の大きなガラス窓や天窓からは自然光が差し込み、ホームは明るく暖かい雰囲気になっている。		
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	これまでの生活を継続してもらえよう、使い慣れた家具類以外にも、本人の趣味の物等が持ち込まれている。テーブルの上には、宝物のように家族の写真が飾られていた。		