

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
I. 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
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	2372202032
法人名	株式会社 オフィスシンセリティ
事業所名	グループホーム やまと椿館
訪問調査日	平成 19 年 12 月 21 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 10 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	2372202032
法人名	株式会社 オフィス シンセリティ
事業所名	グループホーム やまと椿館
所在地 (電話番号)	一宮市簗屋4丁目13番16号 (電 話) 0586-43-8188

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12月21日	評価確定日	平成20年1月10日

【情報提供票より】(平成19年12月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 8月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 11人, 非常勤 6 人, 常勤換算 14.6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)	35,000 円	その他の経費(月額)	24,000 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	
	日額 1,500 円		

(4) 利用者の概要(12月13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	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	61 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大雄会、いとう内科循環器科
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から2年を経過し、初めての外部評価受審である。法人代表は近隣に計3棟のグループホーム、有料老人ホーム、訪問介護、デイサービス等を多面的に経営し、地域福祉への熱い思いを感じさせる。折からの全国的な介護従事者の不足の波を受け、慢性的ともいえる職員不足の状態ではあるが、安易な妥協によって介護サービスの質を落とすことのないよう、強い信念をもって臨んでいる。どんな時にも、職員は明るく、楽しく働いてほしいと願う代表の意を受けて、職員は皆明るく笑顔を絶やさない。家族アンケートから見ても、職員の評価はすこぶる高い。地域との連携にも積極的で、「一宮太鼓保存会」も参加した恒例の「夏祭り」は、大きなやぐらを組んで盆踊りが行われ、屋台も設営された。この「夏祭り」には利用者全員と家族も参加し、300名を超える参加者の規模からしても、ホームが仕掛けた町おこし事業と言っても過言ではない。

【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) 今回が初めての外部評価受審であり、前回評価での改善点は該当なし。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 限られた時間の中で、管理者は職員とミーティングの時間をもち、それぞれの評価項目についての意見の聞き取りを行っている。職員にとっては、自らの課題を再認識するよい機会となったが、管理者にとっても職員の考え方を理解する機会となり、大きなメリットとなった。
重点項目②	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) 開催回数が少ないせいか、構成メンバーに対してホームの実情や役割、認知症の理解に関する説明が行われている。ホームの行事予定やその報告のほか、家族から出された意見や要望に対する対処策も討議されている。次回からは、回数を増やすことと、自己評価や外部評価の結果についての報告や検討を望みたい。
重点項目③	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) 運営推進会議で討議された家族の要望であるが、家族にとって職員の識別が難しいとのことで、職員が名札を付けることで対処することとなった。「やまと通信」が発行されることにより、今後は家族の意見や要望に対するフィードバックの手段も確立されている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 日常的に地域の住民がホームと交流するまでには至っていないが、恒例となった地域合同の「夏祭り」が、法人内3ホームの協力の下に開催されている。地元の太鼓の保存会の参加やホームの利用者、家族を含め、今年は参加者が300名を超える大盛況ぶりであった。これを機会として、地域住民との日常的なお付き合いへと発展していくことを願わずにはいられない。

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)
I. 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	「礼節と尊厳」を創業以来の理念として浸透させているが、地域密着に関する具体的な文言は理念の中に見られない。しかし、「重要事項説明書」の運営方針の文中には地域との結びつきに関する記述があった。		
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	法人代表の熱い思いを受けて、職員は日常のケアに取り組んでいる。利用者の尊厳に配慮した取り組みや、地域に密着した活動も十分である。	○	運営理念→事業方針→具体的な年度目標→個人目標へと展開されれば、日々の取り組みが理念の実現に連結することを、職員に理解させることも可能であろう。
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	毎年、同法人内の3ホームが協力して「夏祭り」を開催し、地域の住民を招待している。今年度は、300名を超える参加者でにぎわった。ホームの利用者全員とその家族も参加して大盛況であった。		
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	ミーティングを利用して、職員の意見や考え方を聞き取り、管理者が自己評価票をまとめ上げた。参画した職員にとっては、自らの課題の確認となり、有意義な自己評価となった。		
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	構成メンバーは各方面から選ばれており、市の担当者の出席もある。開催頻度は年間2回程度であり、少ない。	○	開催頻度を多くされることと、議事録の書式に一考の余地を残している。開催日、時間、会場、出席者の記載がほしい。

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	市の担当者が運営推進会議に出席することもあって、いつでも気軽に相談ごとができる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	毎月請求書の発送に合わせて、健康状態、金銭管理の連絡をしている。ホームだより「やまと通信」(第1号)が発行され、情報伝達のツールが充実してきた。	○	「やまと通信」には、イベントなどの非日常を伝えるだけでなく、法人代表の思い(理念)や職員の言葉を掲載することで、家族や地域の人たちのホーム理解につながっていくことを期待したい。
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	今年の11月に当ホーム単独の「家族満足度アンケート」を実施した。現在アンケートの集計中であるが、この成果を見て、同法人内の他のホームへの横展開も検討されている。		
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	職員の退職、異動はあるが、利用者への影響を最小限にとどめるための職員の懸命の努力がみられる。家族は、職員の異動についての満足度は低いですが、職員の生き生きとした働きぶりについては高い評価を与えている。		
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	職員の不足によって外部研修への参加は少なく、教育がOJT中心となっており、体系的な教育システムの構築には至っていない。法人代表、管理者は、今後の研修課題として「精神的ケア」の充実をあげている。		
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	毎月1回、同法人内の3ホームの管理者による幹部会が開催されており、意見交換や問題点の討議が行われている。市内のホームを束ねてGH連絡会を立ち上げる構想はあるが、実現には至っていない。		

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)
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	ホーム（職員）と利用希望者（家族を含む）とが、お互いをよく知ってからサービスが提供できるよう、事前の調査を綿密にしている。希望されれば体験入居も可能である。		
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	日々の業務で疲れていても、「あなたを信頼し、頼りにしているんだよ」との利用者の一言で、ホッと安らぎを覚えると職員が答えてくれた。ここでは、精神的な支え合いの関係が構築されている。		
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	利用開始時に集められたアセスメント以外にも、日常的な会話の中から本人の意向を察知する取り組みが行われている。		
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	担当制がとられていることから、担当職員の意見が中心となった介護計画が作られている。担当制というシステム上、他の職員の介護計画へのかかわりの度合いは低い、利用者本人や家族の意見、意向は聞き取られていた。		
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	見直しのタイミングは6ヶ月毎としているが、その時点での介護計画（長・短期目標）に対する評価が適切に行われておらず、見直しの結果が次回の計画作成に反映されていなかった。長期目標、短期目標ともに、具体性を有したものではなかった。	○	短期目標には、達成度が判定可能な具体的な目標を掲げ、短期間（1ヶ月程度）でのこまめなモニタリングにより、進捗を管理していくことも必要と思われる。そのモニタリングの結果によっては、状態の変化等で6ヶ月を待たずに計画の見直しが必要となるケースも出てこよう。

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	利用者や家族から新たなサービスの要求が出た場合には、極力無償でそれに応じることとしている。職員による通院付き添いが無償で行われており、全居室にテレビも設置されている。		
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	利用者の同意の下、協力医療機関と関係を構築して臨機の受診体制を整備している。	○	医療連携の制度導入の検討や、家族会での説明によって家族の不安を解消されれば、さらに家族からの信頼は深まるう。
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	法人代表、管理者ともに重度化への対応の重要性を認識している。同法人内の他ホームでの看取りの経験から、当ホームでの対応も可能と思われる。	○	重度化は避けて通れない問題である。様々なケースが考えられるが、その時のために、家族と同意書を取り交わしたり、対応の手順や判断の順序、基準等をマニュアル化しておくことも必要と思われる。
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	利用者宛の手紙(封書)は、職員が勝手に開封せず、管理者が責任をもって管理している。失禁時の着替えについては、極力トイレ内で済ませるよう徹底されている。		
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	食事は全員そろって「いただきます」と「ごちそうさま」を言う習慣となっている。しかし、どうしても自分の居室を見てもらいたいという女性利用者の申し出があり、この日に限っては、早くに食べ終わった彼女のペースを優先して個々バラバラの「ごちそうさま」になっていた。		

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	認知症レベルは落ちてきていると言うものの、ほとんどの利用者は介助なしで食事をしており、職員も同じテーブルについて同じものを摂っていた。職員の明るさもあったか、楽しい食事タイムであり、料理も一段と美味しく感じられた。		
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	利用者の状態にもよるが、毎日入浴が基本となっている。入浴タイムは3時のおやつをはさんで午後の幅広い時間帯が設定されており、利用者や家族からは不満の声はない。		
(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	従前よりカメラが趣味の男性利用者は、片時もカメラを手元から離さず、シャッターチャンスをつかっていた。ダイニングルームの壁面には、ホーム内運動会の写真がたくさん貼り出されていたが、全て彼の作品である。	○	かつては自分の裁縫道具で縫物をされていた女性利用者も、今では上手にできないからと針を手にとられないと言う。彼女にもう一度、気長に雑巾1枚を縫ってもらう支援を期待したい。
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	散歩、買い物と、職員は利用者をホーム外に連れ出す支援を行っているが、職員の不足もあったか外出回数は押し並べて減っている。家族アンケートにも、外出機会の増加を望む声があった。		
(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	昼間は玄関には鍵を掛けないことが原則となっている。通院付き添いや入浴支援で見守りの職員が不足する場合には、やむなく利用者の安全面を優先して鍵をかけることもある。		
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	年に1回、防災訓練（避難訓練）が実施されているが、地域との連携や夜間を想定しての避難訓練は行われていない。	○	夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、近隣の住民の協力が不可欠となる。運営推進会議を通して依頼され、地域住民参加の下での避難訓練（夜間想定）の実施が望まれる。

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	摂取エネルギーは把握されていなかったが、食事量が記録されており、体重の増減を目安に健康管理(栄養管理)が行われている。水分の摂取は、3度の食事と2度のおやつ時に十分とれるような配慮をしている。		
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	利用者に季節を感じてもらうためか、ホームの至る所にクリスマスの飾り付けがしてあった。ホーム全体が広々としており、明るい雰囲気です。閉塞感がない。		
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	利用者が持ち込んだ家具、調度、生活用品が特段に多い居室はなかった。従来からの馴染みのものであろうか、小さなテーブルといすを持ち込んでいる利用者がいた。		