

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	2372201059
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 紅葉館
訪問調査日	平成 19 年 12 月 26 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 18 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20年1月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2372201059		
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 紅葉館		
所在地 (電話番号)	愛知県一宮市大和町馬引字横手15番地の1 (電話) 0586-46-6800		
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12月26日	評価確定日	平成20年1月18日

【情報提供票より】(平成19年11月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	8人, 非常勤 5人, 常勤換算 14.1 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	理美容院代等実費
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
	または1日当たり	1500 円	

(4) 利用者の概要(11月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 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	63 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大雄会 加固内科クリニック
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

一宮市で初めて開設したグループホームであり、「利用者の心のケアを目指し、人間が人間らしい生活をために立ち上げた」と、法人設立概要をお話くださった法人代表の、認知症高齢者介護に対する熱く高い意識には大きな感銘を受けた。法人代表のその『思い』はホームの方針となり、管理者以下職員全員での共有・実践となっており、現時点での運営に何ら不安は感じられない。また、今後の課題として、職員の育成・質の確保を掲げ、法人全体での取り組みを計画しており、更なる改善努力が期待できるホームである。

【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)
	運営理念の明文化・共有空間の環境充実・家族との交流等の改善課題があったが、今回評価では見事に改善され、何ら問題は感じられなかった。
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)
	自己評価を振り返り評価としてとらえ、結果を今後の改善につなげる意識が高い。
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)
	現状では定期的な開催には至っていないが、今後地域との更なる密接な関係作りを行うことを目標に定期的な開催を行うことを改善課題としており、今後の進捗に期待するところである。
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)
	来訪時・電話連絡時に意見・要望を聴き取り、迅速・早急に対応すると共に、サービスの質の確保・向上のため、ホーム運営に反映している。また、家族の思いや不安等、ホームに対して何でも言える雰囲気作りを心がけている。
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)
重点項目	ホーム職員が近隣在住である利点で、野菜農家からの直接買い入れ・おすそ分け等、職員情報を活かした交流が多い。また、近隣の保育園を日々の散歩コースに取り入れ、保育園の行事への見学・参加をする等、ホームからの働きかけは積極的に行われている。ホームの取り組み・働きかけが功を奏し、ホーム行事には地域の方々の参加が多い。

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	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	利用者・家族の『心のケア』を目指し、人間が人間らしく生活する為のホーム運営を方針としている。『礼節と尊厳』の運営理念の下、利用者・家族・職員が『生涯家族』であるという思いで、利用者の人権を尊重した利用者本位のサービスに努めている。		
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	毎月一回の本社会議(幹部会議)において(ホーム長参加)、法人理念・方針の共有を図り、ホーム長は各事業所のフロアーカンファレンスの場で理念の共有及び理念に基づいた支援を行うための意識統一を図っている。		
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	ホーム職員が近隣在住である利点で、野菜農家からの直接買い入れ・おすそ分け等、職員情報を活かした交流が多い。また、近隣の保育園を日々の散歩コースに取り入れ、保育園の行事への見学・参加をする等、ホームからの働きかけは積極的に行われている。		ホーム夏祭りを開催し、地域住民の方々に回覧板で案内を差し上げ、地域の夏の風物詩となるべく、地域の方々共に『楽しみ』を共有した事例・実績がある。地域密着型サービス提供事業所として、利用者の地域での生活安定を考えた取り組みである事から、今後もより一層の推進努力をお願いするところである。
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝え、理解を求めると共に、今後、自己評価結果・外部評価結果を踏まえた改善意識がある。		前回のサービス評価から期間が空いてしまっているため、今回の評価を基に更なる改善を期待したい。
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	過去運営推進会議の開催はあるが、定期的な開催には至っていない。		具体的な意見交換の場として、地域との更なる密接な関係を築き、定期的な運営推進会議の開催を期待したい。

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	市担当とは良好な関係を気付き、情報収集・情報交換等を行い、ホームのサービスの質の向上に反映させている。		
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	心身状態に変化や問題が起きたときには、随時に連絡・報告を行っている。また、家族来訪時には家族と話す機会を設け、生活の様子を報告している。		
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	来訪時・電話連絡時に意見・要望を聴き取り、迅速・早急に対応すると共に、サービスの質の確保・向上のため、ホーム運営に反映している。また、家族の思いや不安等、ホームに対して何でも言える雰囲気作りを心がけている。		
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	職員の異動や離職がやむを得ない場合は、入居者へのダメージを最小限にするべく、利用者の納得の行く説明・声かけ等の配慮を行っている。また、新職員採用の場合には、馴染みの関係を築いた上でケアを担当する、入居者中心の配慮がある。		
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	事業所内の月1回のミーティングを兼ね、課題解決の勉強会を行っている。また、外部研修にも参加を促し、参加した研修内容は、ミーティングの中で報告(伝達研修)し、全職員に対し知識の共有を図っている。		
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	グループホーム連絡会に参加することで他事業所と交流を図り、情報の収集・意見交換等を通じて、サービスの質の向上に繋げる取り組みを行っている。		

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)
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心して、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>	ホーム見学・体験の他、入居までに職員が自宅に出向いて馴染みの関係を築く等、利用者の不安の配慮し、スムーズにサービスの利用を始めることが出来るようにしている。		
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	<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>	理念に基づき、利用者に対し、人生の先輩として敬意を表しながら『家族』になれる関係作りに努めている。訪問調査時の視察でも、利用者職員との良好な関係がうかがい知れた。		
.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	<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>	毎日の会話の中で本音で話せる関係作りを心がけ、利用者がその人らしく暮らしていけるように、できる限り利用者一人ひとりの思い・希望実現を実践している。		
d					
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>	本人・家族から日頃の関わりの中で思い・意見・希望を聞き取り、利用者がその人らしく暮らし続けるための介護計画を立案・作成している。		
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>	状況に変化があった場合には随時に見直しを行い、常に適切に対応できるように努めている。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	24時間体制での利用者の状況・状態の見守り、変化時の迅速な対応、医療機関への付き添い・搬送等、柔軟・適切な支援に努めている。		
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	利用者のほとんどがホームの協力医療機関の医師をかかりつけ医として利用しており、受診する際は職員も同伴することで日常の様子等細かな情報を提供し、医師との連携で適切な支援を実践している。		
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	重度化や終末期に対する対応の指針を定め、本人や家族の意向を大切に早い段階から家族や医師、スタッフで共有することにより、本人や家族が安心できる支援を行っている。		
. 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	暖かく親しみのある会話を心がけ、さらに利用者一人ひとりの人格を尊重する対応に努めている。記録等の個人情報に関しては、ユニット毎の事務スペースで一括に管理を行っている。		
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	一人ひとりの体調や意向、ペースを大切にしながら、その日その時の本人の気持ちに寄り添った支援実践に努めている。		

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	食事の準備や後片付けは、利用者の能力に応じて一緒に行っている。介助の必要な人も一緒に楽しめるように会話をし、食事を楽しくできる雰囲気作りを支援している。訪問調査当日の昼食でも、利用者同士の会話も多く、和気藹々とした楽しい食卓の風景があった。		
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	毎日午後からの提供を行っている。入浴は本人希望を基本とし、毎日の入浴も可能である。逆に入浴拒否がある場合でも最低週3回の入浴支援を行っている。		
(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	本人の得意なことや昔からの習慣等を把握し、日常的に活かせるよう支援している。庭の草取り・花壇の水撒き・掃除等の家事一般を一緒に行うことで、利用者の楽しみ・活躍できる場を見出すよう支援している。		
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	散歩や買い物・ホームの行事だけではなく、近隣の保育園の行事に参加したり、戸外での作業等日常的に支援を行っている。		
(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	玄関には鍵を掛けておらず、ドアが開くと音楽が鳴るようになっている。自立外出の利用者もおられることから、職員は常に利用者を見守り、自由に生活をしていただく支援を実践している。また、同時に外部からの進入等生活の安全にも配慮している。		
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	年に2回の地震、火災訓練を実施する予定が組まれている。		非常災害時に地域の協力が得られるように、地域も巻き込んだ訓練の実施の検討が期待される。

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	利用者一人ひとりの栄養・水分摂取量を、チェック表を活用し、ほぼ把握している。また入居者の希望を献立に取り入れ、栄養バランスにも配慮した美味しい食事作りを実践している。訪問日の昼食時も利用者の方の食欲は見事なもので、おいしい食事を喜んでおられた。		
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	ホームから大通りが近いが、気になる騒音等もなく、採光・照明・空調等も適切であり、快適な生活環境の提供がある。また、犬と猫を室内で飼って居るが、匂いもなく、ホーム内は清潔に保たれている。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れたタンスや生活用品等、入居者の好みによって持ち込んでいただき、入居者が部屋に戻ったときに落ち着ける空間作りに配慮している。		