

# 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	2372202024
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 やまと桜館
訪問調査日	平成 20 年 1 月 10 日
評価確定日	平成 20 年 1 月 28 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22日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372202024		
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 やまと桜館		
所在地 (電話番号)	一宮市大和町南高井字江北8番地 (電話) 0586-45-8008		
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	愛知県名古屋市中区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年1月10日	評価確定日	平成20年1月28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 17年 8月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 5人, 非常勤 3人, 常勤換算	7.2人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	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)	40,000 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(11月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	74 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大雄会、きむら胃腸科・外科・内科
---------	-----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人代表はこの地の出身であり、地域に対する愛着心も強い。地域の福祉ニーズに総合的に応えようとの思いから、有料老人ホーム、デイサービス、訪問介護ステーションと併設して当ホームを開設した。この地における同法人の運営するグループホームとしては3棟目である。法人代表が開設以来唱えている「礼節と尊厳」(運営理念)が、ケアの隅々まで行き届いており、管理者や職員の理解、浸透も深い。開設から2年余りが経過しているが、職員の異動が少なく利用者にも落ち着きを感じられる。文言としての「地域密着」が理念にはうたわれないが、考え方や方針は地域への融合を目指しており、その活動も十分といえる。同業者のネットワーク化が課題となっているが、地域内同業者の雄として前向きに取り組んでいただき、組織化されれば、地域福祉の向上への寄与はきわめて大きなものとなる。

## 【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)
	初めての外部評価であり、該当なし。
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)
	自己評価票の作成にあたり、管理者は職員の意見収集のため、自己評価票を配布して意見を募った。しかし、さほどの回答は得られず、管理者が自己評価票をまとめることとなった。次回外部評価に実施に当たっては、時間的に余裕を持つことと、ガイドブックを有効利用することで職員の巻き込みを期待したい。
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)
	運営推進会議の開催回数が少なく、会議としての本来目的を果たしていない。会議の開催回数を適正化し、会議メンバーに会議の目的や役割を理解してもらうために、管理者の工夫と奮闘に期待したい。外部評価の結果報告と改善事項の検討が、次回運営推進会議の大きな議題となる。
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)
	家族アンケートからも、ホーム(管理者及び職員)と利用者家族との良好な関係がうかがえる。ホームでの近況を知らせる「やまと通信」第1号が発行され、家族との関係はさらに緊密なものとなっている。
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	法人内の3ホームが主体となり、地域を巻き込んだ「夏祭り」が開催された。この祭りの案内は、近隣の5町内会に配布され、当日は300名を超える参加者でにぎわった。ホームの最上階にある総檜の露天風呂や、屋上ガーデン等が地域へ開放されることとなれば、ホームと地域との交流はさらに深いものとなることが予想される。

## 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	地域密着に関する具体的な言葉は理念にはうたわれていないが、地域への浸透度は深く貢献度も高い。「運営規定」や「重要事項説明書」の運営方針の文中に、地域との連携に関する記述がある。		
	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	職員は、創業時よりの理念である「礼節と尊厳」を理解した上でケアに当たっている。法人代表は、これまでの職員の採用に当たっても、この理念を共有できる人材か否かを重要視してきた。		法人の基本的な理念を利用者や家族、地域へと浸透させるためには、季刊誌「やまと通信」に法人代表の考え方を掲載するのも有効であろう。
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	地域の町興しの意味も含んで、町内会を巻き込んだ夏祭りを主催している。近隣の5町内会に回覧版で案内し、当日は300名を超える参加者でにぎわった。職員の協力で屋台も出したが、ビール以外はすべて無料で奉仕した。		次回は、協賛企業として支援してくれる団体も出てきたとのことであり、地域との結びつきはさらに緊密なものとなる。この祭りが、参加した地域の子供たちにとっても、遠い日のよき思い出として心に刻まれていくことを願いたい。
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	管理者は自己評価票を職員に配布して意見を求めたが、時間的な制約もあって職員からの反応は乏しかった。最終的には、ミーティング等で出された職員の意見を反映させる形で、管理者が自己評価票をまとめて記述した。		次回の外部評価受審時には、時間(期間)を十分に取って、職員を巻き込んだ自己評価の実施を望みたい。
	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	これまでに運営推進会議は1回しか開催されておらず、会議を活かした取り組みには至っていない。		会議メンバーに役割の認識や使命感を持ってもらうためにも、定期的かつ頻回の開催が望まれる。自己評価、外部評価の結果の検討や、改善推進事項のモニタリング等、会議が果たすべき役割は多い。

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	組織としての役割分担(責任と権限)が決められており、行政とのパイプ役は、そのほとんどを法人代表と事務担当者が担っている。		
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	毎月請求書の発送時に、健康状態、金銭管理の連絡をしている。2ヶ月に1回、職員から家族への「便り」が出されており、季刊の「やまと通信」も発行されている。		
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	「意見箱」への投書はほとんどなく、家族の意見や要望は、直接職員に伝わっている。家族アンケートからは、ご家族の不満や不平は伝わってこない。		
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	職員の退職、異動は少なく、安定した雇用が続いている。法人内の人事異動にかかわる職員の出入りが若干あるが、引き継ぎを綿密に行って利用者への影響を出さないように配慮している。		
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	外部研修へは限られた職員が参加することが多く、一般の職員の外部研修参加はやや少ない。しかし、外部研修の受講後は、ホーム内にレポートを回して知識や技術の周知・共有化を図っている。		
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	法人代表は市内の同業者のネットワーク構想を持っているが、まだ具体化には至っていない。毎月1回、同法人内の3ホームの管理者を含んだ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。		同業者のネットワークが組織されれば、共同で職員を対象とした研修を開催することも可能であり、職員育成面における大きな手段となる。

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>	<p>有料老人ホーム、デイサービスが併設されていることから、利用者に適したサービスを選択できる。相互間の移行も行われており、お試し利用も可能である。</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>隣接する市で、全国的にも有名な「裸祭り」が開催され、毎年ホームの男性職員が数名参加する。出発時の女性利用者の「気をつけるんだよ」、「ケガをしないように」の願いは、家族を思う母親の気持ちである。</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>開設から2年、認知症レベルが大きく低下した利用者はおらず、ほとんどの利用者は自身の思いや意向を表出することができる。男性利用者の一人が食事を口にせず、やや不機嫌な様相を見せていたが、職員はその意味や原因を把握しているようであった。</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>利用者を主体とした介護計画作りに焦点が当てられ、利用者本人や家族からの意見や要望、これまでの生活歴等が聞き取られている。これを基に、利用者の「生きがい」や「楽しみ」を考慮した計画が作成されている。</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>利用者の状態の変化を見落とさず、適切なタイミングで介護計画が見直されていた。しかし、前回の計画(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。</p>		<p>介護の現場で行われているケアの継続性を担保する意味においても、見直しの結果(評価)が、次回の計画にどのような形で反映(継続)されるのかを判読可能とするモニタリングの記録が必要となろう。</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	併設のデイサービスや有料老人ホームと連携し、利用者や地域の福祉ニーズに対応しようとしている。町興しの夏祭り、屋上ビアガーデン、桧張りの展望浴場等々、ニーズに応えるための大道具、小道具は十分に揃っている。		
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、提携医をかかりつけ医として受診しているが、さらに利用者の健康管理の充実を図ることを目的として、新たな医療機関との提携が考慮されている。		新たな提携医の選定に併せ、医療連携体制への移行も考慮されることが望ましい。
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	現時点では、重度化や看取りの対象となる利用者はいない。しかし、将来的には避けて通れない問題であることを管理者は理解しており、家族、医療機関との連携の重要性を認識している。		看取りについては、利用者本人の病状や家族の考え方によっても大きく意見が分かれ、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。
. 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	プライバシーの確保は、理念「礼節と尊厳」の延長線上として位置付けられており、利用者の個を尊重する姿勢がみられる。利用者の身だしなみについても、理美容院への付き添い、家族とともに馴染みの店へのお出かけ、訪問理美容の利用等の選択肢がある。		
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	一日が、ある程度の時間的な制約の中で動いているのは確かであるが、そのような状態の中でも、職員は利用者一人ひとりの生活ペースを守ろうとの意識がみられる。思いのままに生活する利用者に触れているだけで、自分を育ててくれた今は亡き祖母を思い出すと話す男性職員がいた。		

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)
(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	1名の食事介助を必要とする利用者はいたが、他は自ら食事を摂っており、手際よく準備や後片付けを手伝う女性利用者もいた。職員もテーブルに着いて同じ食事を摂っており、終始会話が途切れなかった。		
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	職員配置の関係もあることから、可能な範囲内で利用者の希望を充足しようとしている。午後の幅広い入浴時間帯を設定しており、利用者からの不満は出ていない。		最上階に造られている展望風呂の有効活用が望まれる。非定期に、イベント的に利用するだけでも、利用者の満足感は増幅されることになろう。
(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	利用者のこれまでの生活歴を把握し、それに沿った支援をして行こうとする姿勢がみられる。習字やナツメ口、農作業などで腕を揮う利用者がある。		利用者の生活歴や趣味、娯楽の把握が、職員の個人の記憶に頼ることとなっている。利用者個人のデータ(情報、記録)として集積する方法を考慮いただきたい。
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	天候のよい日の散歩、職員の買い物への同行、イベント外出等々、職員は折りに触れ外出支援を行っている。しかし、家族への情報伝達の不足からか、家族アンケートには更なる外出支援を求める声が多かった。		
(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	ホームのすぐ横を交通量の多い道路が走っていることもあり、利用者の安全には常に注意が払われている。ホームの入り口は施錠されていないが、建物の玄関が受付を兼ねた事務室から見渡せ、出入りのチェックは万全である。		
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	防災訓練(避難訓練)が年間2回予定されているが、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。		併設の施設の職員との連携はあるにせよ、夜間の職員が手薄な時間帯での災害発生時には、地域の住民の協力が必要となる。ぜひ、地域住民の参加の下で避難訓練(夜間想定)を実施していただきたい。

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、食事量は毎食記録されている。体重の増減を目安に健康管理(栄養管理)が行われており、献立表を見る限りでは栄養の偏りはない。		
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	ホーム内に入ると「賀正」の大きな文字の飾り付けが目についた。利用者が加わって完成させた飾り付けを含め、ホーム内には新年の華やいだ雰囲気が満ちあふれていた。		
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	居室へは、利用者に自らが案内してくれた。個人の持ち込み物が少ない利用者もいたが、どの部屋も整然としており清潔感があつた。		