

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	2373300447
法人名	有限会社 アットホーム
事業所名	アットホーム
訪問調査日	平成 19 年 11 月 12日
評価確定日	平成 20 年 1 月 29 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17日

【評価実施概要】

事業所番号	2373300447		
法人名	有限会社 アットホーム		
事業所名	有限会社 アットホーム		
所在地 (電話番号)	蒲郡市鹿島町大迫22番地53 (電話) 0533-66-2122		
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19年11月12日	評価確定日	平成20年1月29日

【情報提供票より】(平成19年10月27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13年 10月 15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 7人, 非常勤 11人, 常勤換算	11.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	4 階建ての	3 階 ~	4 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)	38,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	有()円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有()円 (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円	
	夕食	400 円	おやつ	円
	月額			

(4) 利用者の概要(10月27日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.4 歳	最低	74 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	とよおかクリニック、山本歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

三河湾を一望する山の中腹に、スポーツ選手の合宿所を改装したホームが建てられている。開設から6年を経過したホームは、風光明媚な自然に囲まれた利点とは裏腹に、立地上の問題から、地域との交流や外出支援においては大きなハンデを負うこととなっている。しかし、管理者を中心とした地域への取り組みは並々ならぬ熱意が感じられる。(重点項目参照) 現段階ではイベント主体の交流となつてはいるが、近い将来、これが日常的な交流になることも可能であろう。ホームとしてはまだ看取りの経験はないが、医療連携体制への移行を機に、重度化に対するホームの方針や対応を説明して家族の理解を得ている。夜勤体制が2ユニットに対して1名配置という点で気になるが、夜間の災害時には地域の協力や援助を受ける仕組みを構築することで不安は和らごう。運営推進会議が有効的に機能していることでもあり、検討課題として討議されることを望みたい。

【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>前回評価では、地域との交流に多くの改善課題を指摘されたが、運営推進会議をうまく活用し、地域との連携は順調に推移している。</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>管理者は、自己評価にあたって、職員の意見を集めるために自己評価票を配布した。そこから出た意見を参考として自己評価票をまとめて上げたが、ガイドブックを活用することでサービス提供に関する改善の気づきが多く得られている。</p>
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)
	<p>運営推進会議はほぼ2ヶ月毎に行われており、定期的な開催となっている。当初はホームの紹介や認知症に対する理解を深めるための説明に関する議題が目立ったが、現在では、会議メンバーや家族代表の発言機会を増やす努力が行われており、地域におけるホームの役割なども話し合われている。今後は、外部評価の結果の検討や改善実施項目のモニタリング機能にも注目したい。</p>
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)
	<p>家族からの意見や要望は、職員から即座に管理者に伝達される仕組みが構築されており、素早い対応が心掛けられている。ただ、ホームへの訪問回数が少ない家族からは、不満や誤解とも解される意見・要望が出ている。情報の発信を、毎月配信される「アットホーム便り」だけに頼らず、ホームに足を向けさせる取り組みに期待される。</p>
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)
	<p>地域との密着度が急速に加速している。町内会に加わり、回覧版はわざわざ下の民家まで取りに行っている。地域の祭りへの参加、花火大会での見物場所の地域住民への開放・提供、地域清掃への参加、保育園訪問、子供会との交流、中学生の訪問受け入れ等々、交流は多彩である。立地的な不便性はあるものの、イベント型交流が日常的な普段着の交流に発展することを期待したい。</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 (すでに取り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	地域に対してホームを開放したり、草取り活動等の地域密着姿勢は強いが、理念に「地域密着」を想起させる記述はない。即時、明文化する方向で考慮中である。		
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	利用者が毛筆で書いた理念が、1階と2階とを結ぶ階段の壁面に掲げられている。表装され、額に納められたもので、職員や来訪者は、いつでも理念に触れることができる。		
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	ホームが小高い山の頂に立地することから、夏の花火大会時には、ホーム前の駐車スペースが絶好の観覧席となる。利用者、職員だけでなく、地域の住民にもこの場を開放し、交流を深めている。		立地の関係上、地域との普段の交流には困難な面はあるが、イベントで生まれた交流を育てて、日常的なつながりへと発展させていただくことを望みたい。
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	自己評価票を事前に職員に回付し、記述してもらったものを管理者がまとめ上げた。ガイドブックを活用することで、提供するサービスの改善点や職員個々の課題等が明確になった。		
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	定期的な運営推進会議が開催されており、回を追うごとに会議の内容が深まっていることが議事録からも読み取れる。ホームからの報告に終始することなく、自由闊達な意見交換(質疑応答)が行われており、市の担当職員の出席もある。		運営推進会議がマンネリに陥ることのないよう、今後は外部評価での改善・推進事項の進捗管理(モニタリング)の機能を果たしていただくような説明や依頼も必要となろう。

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	市の担当者とは良好なコミュニケーションが図られており、疑問点の質問や問題の発生時にはすぐに相談できる体制が構築されている。		
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	毎月の請求書送付時に「アットホーム便り」を同封して、利用者の近況を報告している。ほとんどホームを訪れない家族もあり、この便りが情報提供ツールとして重要なポジショニングである。		
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	家族からの意見や要望は、聞いた職員から即座に管理者に伝わる仕組みを作っており、素早い対応が心掛けられている。運営推進会議でも家族の発言機会を増やし、ホーム運営に役立てようとしている。		アンケートで見ると、ホームへの来訪が少ない家族に不満や誤解とも取れる意見が出ている。ホームから縁遠くなっている家族の意見や要望を聞き取る工夫が望まれる。
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、異動があった場合には、利用者への影響を最小限にとどめようとしている。退職を希望する場合には、早めに申し出をお願いしており、引き継ぎを円滑にすることで利用者への影響を抑えようとしている。		
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	慢性的な職員不足の感があり、外部研修への参加頻度は少ない。職員への研修は、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	地域での同業者のネットワークは組織されていない。管理者クラスが固有の関係や人脈を持っており、意見交換や情報取得はされているが、ホーム全体のサービスの質を上げるための取り組みとはなっていない。		同業者間のネットワーク構築は、自らを外部にさらすという点では抵抗があるが、それにも増して大きなメリットがあることを理解され、組織化への旗揚げを期待したい。合同職員研修、交換職員研修、利用者の相互訪問、合同イベントの開催、行政への申し入れ等、枚挙にいとまがない。

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、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>利用開始までに家族からの聞き取り機会を数多く設定し、利用者の生活パターンを把握するよう努めている。希望があれば、利用開始までに体験利用(2泊3日程度)をすることも可能である。</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>女性職員の結婚式に、折からの雨にもかかわらず、利用者7名が式場のホテルまでお祝いに出かけた。利用者は自信の孫の晴れ姿を見るような感激に浸った。</p>		
.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>	<p>認知症の進行とともに、自身では意向や希望を表出することが困難な利用者が出てきているのも事実である。職員はこれまでの生活歴や習慣を基に、本人の意向を推し測って対応しようとしている。</p>		<p>しゃべれない、歩けない、呼びかけにも応えない等の障害が重なってくると、勢い車いすに座らせたままの状態放置ともなりかねない。そのような状態にならないよう、声かけ、気配りをこれまで以上に続けていただきたい。</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>本人や家族の意見・要望を取り入れた介護計画が作成されており、詳細に記録されたケアの記録も介護計画に反映されている。</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>定期的な見直し以外にも、状態の変化に伴う介護計画の変更の必要性を常に意識してケアが行われている。見直し時の目標に対する評価が十分ではなく、次回の計画作成への継続性が確認できなかった。</p>		<p>適切な評価を実施するためには、数値目標を設定するなどにより、目標(短期)をより具体的にすることも一策であろう。</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	かかりつけ医(提携医)への付き添いサービスを実施しており、共稼ぎ等の多忙な家族に喜ばれている。ホームが山腹に立地するため、花火大会の見物場所として地域へ開放している。		
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	ホームの提携医をかかりつけ医とされない家族に対しては、家族に付き添いをお願いすることとしているが、その場合であっても、受診結果を報告してもらい、ホームでのケアに支障が出ないように万全を期している。		
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	制度上の医療連携体制を敷くにあたり、家族に対して重度化に対するホームの方針や対応を詳細に説明し手理解を得ている。利用開始時にも、重度化に対する話し合いがもたれている。		
. 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	車いすへの対応ではあるが、トイレに固定された扉がなく、カーテンで仕切られたただけのものが見られた。		トイレの改装には、費用や構造上の問題もあることから実施は難しいと思われる。トイレ利用時の音やにおいが気にならないような工夫をお願いしたい。
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	加齢や認知症レベルの低下により、かつての自らのペースを失ってしまっている利用者もいるが、毎日欠かさず新聞を読み、読書される利用者がある。草花の好きな利用者は、畑や植木鉢の世話に余念がない。月2回の理容師訪問を待ちかねている利用者もいる。		

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)
(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	管理者自らが食材の調達役となり、併設のサービスの分も併せて購入している。利用者が調理を手伝う場面には遭遇しなかったが、後片付け(下膳)をする利用者は多かった。		
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	入浴介護を必要とする利用者が多く、入浴時間を限定せざるを得ない状況ではあるが、毎日の入浴機会が設けられている。		ホームの上部階には大きな展望浴室があり、一見、観光ホテルの感がある。利用者が入浴することは少ないとの説明であったが、気分転換やストレス解消には格好の設備と思われる。頻回の利用を期待したい。
(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	横幅2メートルはあろうかという大作(理念)を書きしめた女性書道家は、筆を持たせたら右に並ぶ者がいない。農業経験のある利用者は、土いじりが好きで、地域の清掃時に威力を発揮する。		
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	ホームの周りは山林に囲まれ、眼下に三河湾を見下ろす。風光明媚ではあるが、ホームへ続いている道は急坂で散歩には不向きである。外出は車で出ることが多く、家族アンケートにはより多くの外出支援を求める声があった。		日常的な外出支援が不足している一方で、かなり多くのイベント外出(非日常外出)がみられる。この方針を継続(増加)されることも外出支援の一環となろう。
(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	本人もしくは家族から特別な希望があれば居室に鍵を取り付けることもできるが、基本的には鍵を掛けないケアが実践されており、玄関、居室とも無施錠である。夜間に限り、防犯上の必要性から、玄関に鍵がかけられる。		
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	年間2回の防災訓練(避難訓練)が行われている。地域との連携による避難訓練は実施されていない。		ホームが山上であり、2ユニットに対して夜勤者が1名の体制を考えると、夜間の災害発生時には地域の協力・援助が不可欠となる。運営推進会議での依頼、検討事項とされ、地域の協力体制を構築されることが急務と思われる。

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	献立は管理栄養士が作成しており、栄養か、摂取カロリー等の把握はされている。医師からの指示書が出ている利用者は、指示されたとおりに食事の手配をしている。		
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	ホームは、スポーツ選手の合宿所を改装して造られていることから、日常的に使用できる共用部分がやや少ない。それを補う目的で、最上階の展望浴室の利用や併設のデイサービスへの参加が検討されている。		
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	利用開始にあたって、家族へは馴染みの品々の持ち込みを推奨しているが、拝見した居室は家具や調度が少なかった。動物好きの女性であろう、ある女性利用者の居室には、数多くのぬいぐるみが飾ってあった。		