

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	2373300660
法人名	有限会社 アットホーム
事業所名	アットホーム三谷
訪問調査日	平成 19 年 11 月 13 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 19 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2月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2373300660		
法人名	有限会社 アットホーム		
事業所名	アットホーム三谷		
所在地 (電話番号)	蒲郡市三谷北通4 - 117 - 1 (電話) 0533-67-3990		
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13日	評価確定日	平成20年2月19日

【情報提供票より】(平成19年10月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 3月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 7人, 非常勤 5人, 常勤換算	11.3 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	2 階 ~	3 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 350 円
	夕食	350 円	おやつ 100 円
	月額		

(4) 利用者の概要(10月24日現在)

利用者人数	18 名	男性 7 名	女性 11 名
要介護1	10 名	要介護2	8 名
要介護3	0 名	要介護4	0 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82.7 歳	最低 70 歳	最高 93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	とよおかクリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設から2年半が経過し、市街地の中にあるホームとしては落ち着いた雰囲気のホームである。「地域に密着したアットホームな環境づくり」の方針の下、利用者本位の支援を目指した介護が行われている。「どの職員に聞いても祖母(利用者)のことをよく知っており、安心して任せられる」との家族アンケートが示す通り、職員と利用者との密着性が高く、ともに支え合う関係ができて上がっている。当ホームが2ユニットであるにもかかわらず、夜勤者1名体制は検討を要すところではあるが、管理者がホームの上層階に居住しており、いつでも応援に入れる体制をとっており、緊急事態への備えとなっている。まだまだ改善の余地が残されているが、その分楽しみの多いホームでもある。

【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)
	<p>前回評価では多くの要改善指摘が出たが、容易に対処できるものから順次改善が進んでいる。介護計画に関しては改善途上の感があり、さらなる工夫が必要と思われる。管理者始め職員の改善努力にもかかわらず、成果が出ていないのが地域交流であるが、運営推進会議を機能させて、成果につなげられることを期待したい。</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>職員を巻き込み、かなりの時間をかけて自己評価に取り組んだ。職員一人ひとりが「自己評価票」と向かい合ったことにより、職員各自の課題の認識やサービスの質の向上に向けての意識付けとなった。</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>回数的にはやや少ないながらも、定期的に運営推進会議が開催されている。回を重ねる毎に会議の内容が充実してきており、メンバーから出た意見をホーム運営に活かす段階にまで進んでいる。一方、地域との交流面での課題を残すホームにとって、地域を代表する地区総代の参加がないのが大きな痛手となっている。今後も、粘り強く会議への参加呼びかけが望まれる。</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>家族とのコミュニケーションは良好に保たれており、アンケートにも建設的な意見や要望が多くみられる。毎月発信される手作りの「あっと・ほーむ便り」が、家族に対する大きな情報伝達手段となっている。ホームへの訪問回数が多い家族に比し、ほとんどホームを訪れない家族の情報不足は否めず、この対策も今後の課題であろう。</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>前回多くの要改善指摘があり、管理者が地域の集会にくまなく参加したり、散歩や外出時に道であった方に挨拶する等の努力は認められる。しかし、現時点では成果はほとんど見られず、引き続きの対応を望みたい。地域の協力が得られて、夜間想定避難訓練が実現すれば、これが課題解決の突破口となることも期待できそうである。</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)
. 理念に基づく運営					
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	従来の理念に、地域密着の精神を吹き込んだ文言を加えて分かりやすい理念を作り上げている。		ホームが市内の商業地に位置するためか、理念として加えた「地域密着」が難しい側面を持つが、理念の実現に向けての具体的な取り組みに期待したい。
	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	理念が分かりやすく作られており、職員の理解やケアへの取り込みは容易である。		
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	地域交流は前回評価での要改善指摘項目であるが、ホームの努力がなかなか実らない現実がある。打開策の一つとして、管理者は地域の会合に極力顔を出すよう努めている。		商業地に立地するホームの環境から、地域との交流には困難な面はあろうが、地域イベントへの積極的な参加を続けられ、ホーム利用者を地域の目に触れさせる機会を増やすことを進めていただきたい。
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	時間的には大変であったが、職員に自己評価票を回付し、記述してもらったものを管理者がまとめ上げた。今回の自己評価の実施で、提供するサービスの質の向上に向けての職員の意識が高まった。		
	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	やや間隔が長い嫌いはあるが、運営推進会議は定期的に開催されており、会議メンバーとの意見交換の内容も多岐にわたってきた。ただ、地域を代表する地区総代の参加がなく、地域への取り組みに対する大きなハンデとなっている。		地区総代にホームを理解していただき、会議メンバーに加える努力を続けていただきたい。ホームの大きな課題である「地域交流」の解決策は、地区総代のホームに対する正しい理解あってのものであろう。

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	日常的に市(長寿課)の担当者との意思の疎通を図り、いつでも相談に伺ったり、問題の発生時には対応してもらえる体制を整えている。		
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。家族に利用者の日常生活や非日常(イベントや不定期な外出)を知らせるために、写真も有効に利用されている。		
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	家族アンケートからは、不満や苦情の類は読み取れない。家族からは建設的な意見や要望が多く、管理者はこれらに迅速に対処して行くことで、サービスの質の向上(利用者満足)を図ろうとしている。		「面会ノート」に関して、家族から具体的な提案があった。外24(プライバシーの確保の徹底)参照。
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	この1年間に管理者や職員の異動があったが、利用者への影響はほとんど出ていない。管理者がホームの上層階に居住しており、職員の急な休みや夜勤者の応援に対応している。		
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	職員には、向上心が強く知識や技術の習得意識の高い者が多いが、シフトの関係から外部研修への参加は少ない。他ホームとの交換研修を望む声もあった。		
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	同業者間のネットワークが構築されていないため、職員にはほとんど他ホームの情報が伝わっておらず、自らの課題の認識にもつながっていない。		地域にはさほど多くのホームがあるわけではなく、法人としての意を決すればネットワーク作りは可能であろう。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、メリットは多い。

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)
.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	利用前に家族との同伴でのホーム見学を推奨している。ホームに慣れてもらい円滑に生活を送るために、利用開始後1～2週間をリズムづくりの最重要期間として位置付けている。		
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	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	裁縫が得意で、かつては常時縫物をしていた女性利用者が、認知症のレベル進行とともに、ほとんど針を持たなくなってしまったことに、女性職員は自らのことのように心を痛めていた。		
.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	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	自身では意向や希望を表出することが困難な利用者もいるが、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。利用者同士の間人間関係を把握し、意向を配慮した上で食卓の席を決めている。		
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	職員と計画作成担当者との合議で介護計画が作成されるが、可能な限り本人や家族の意見・要望も取り入れようとしている。家族からは、計画を職員と一緒に話し合っているとのアンケート回答も多い。		一方では、ほとんど介護計画を理解していない家族もいる。特にホームへの訪問が少ない家族に対する情報の取得、伝達が課題であろう。
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	介護計画の見直しについての明確なルールが定まっておらず、見直し時の計画(目標)に対する評価も十分とは言えない。		職員参加による定期的なカンファレンスを実施する等、適切な評価を実施するためのシステム(ルール)作りが急務であろう。また、前回計画(目標)に対する評価結果を、次回計画に反映できるような仕組みづくりが望まれる。

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、家族の要望やニーズには柔軟に対応しようとの意識が強い。家族による支援が困難な場合には、人工透析、身体のリハビリ、通院の付き添い等の病院対応も支援している。		運営推進会議に諮り、地域のニーズを把握することによって地域への支援が可能となれば、地域交流の大きな足掛かりともなる。
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	家族に依頼し、極力ホームの提携医をかかりつけ医としてもらい、状態の変化等には最大限の注意を払っているが、それ以外の利用者についても緊密な状態把握を行っている。いつでも併設のデイサービスの看護師に意見を聞くことができ、大きな安心感になっている。		
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	利用開始時には、家族を交えて重度化に対する話し合いを持ち、常に利用者・家族の意向を最大限尊重しようとの考え方である。医療連携の加算はとっていないが、併設のデイサービスの看護師や看護師資格を有する計画作成担当者を有効に機能させ、利用者・家族の安心感につなげている。		制度としての医療連携体制(加算適用)を敷くことにより、重度化に対する方針の明確化、手順の確立、家族に対する説明や同意の意思確認が行われることから、家族の安心感はさらに増すこととなる。
. 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	個人的な話は居室内でするとか、個人の記録は鍵のかかる場所で保管する等の個人情報への配慮がみられる。		家族アンケートに「面会ノート」に関する次のような提案があった。『面会ノートは全員列記ではなく、利用者の個人別で作ってほしい。』家族にとっては、誰が訪問してくれたのか容易に把握できるし、個人情報の取り扱いとしても妥当であろう。
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	毎日の大まかな日課はほぼ決まっているが、利用者の意をくんで予定が変更になることもしばしばである。夜、寝付けない利用者につきあって、夜勤者が深夜まで一緒にテレビを見ていることもある。		

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)
(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	利用者の中には、全く手伝いのできない方もいるが、職員に混じって配膳や盛り付けをする女性利用者が目についた。利用者それぞれの能力に応じて役割が決まっている。		
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	職員配置の問題もあり、入浴時間をある程度限定せざるを得ない状況ではあるが、利用者には毎日の入浴機会が設けられている。利用者の希望に応えるため、入浴の時間帯を拡大することも検討されている。		
(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	気分転換を目的とした散歩や買い物のための外出支援が行われており、カラオケや絵画(ぬり絵)も利用者の楽しみとなっている。毎年、敬老の日には寿司職人であった利用者を中心に、楽しい寿司づくりが行われている。		
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	ホームが大通りに面しているため、利用者単独の外出は無理であるが、職員のシフトをやりくりして、利用者を少しでも多くホーム外へ連れ出そうとの思いがある。家族アンケートでも評価は高かった。		
(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	ホームの入り口は特別なことがない限り開放されている。居室は施錠できるようにはなっているが、利用者自身で開錠することができる。		
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)は行われているが、地域との連携による避難訓練は実施されていない。2ユニットに対し夜勤者1名体制で、夜間の緊急事態発生時には上層階に居住する管理者に負担を強い結果となっている。		運営推進会議を通じて地域へ協力を要請され、夜間想定 の避難訓練の実施が望まれる。また、夜間の勤務体制について、見直しの必要性が感じられる。

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	利用者の嗜好を考慮して、栄養士が献立を作成している。食事量に変化が出た時には、医師に相談し、その指示に従って栄養剤を使用して体調の維持を図ることもある。		
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	家族からは、もう少し広い運動可能なスペースの確保を要求する意見もあるが、限られたスペースの中で有効利用が図られている。ホーム内には清潔感がある。		
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	居室によって、馴染みの家具や調度の持ち込み量にかなりの差がある。利用開始時に、家族へは馴染みの品々の持ち込みを推奨しているが、全ての家族がその意味を理解しているとは思えない状況である。		ホーム利用後も、これまでの生活を継続してもらうためには、馴染みの品々の持ち込みは必須であろう。ホームの意図を正しく理解していない家族には、利用開始時だけでなく、日常的な話題としての声かけを期待したい。