

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	2376200149
法人名	有限会社 おおぎもと
事業所名	グループホームJ0・さざんか
訪問調査日	平成20年9月10日
評価確定日	平成20年10月23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10月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2376200149		
法人名	有限会社 おおぎもと		
事業所名	グループホームJ.O.さざんか		
所在地 (電話番号)	愛知県豊田市大蔵町大木本16番地1 (電話) 0565-69-0150		
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9月10日	評価確定日	平成20年10月23日

【情報提供票より】(平成20年8月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年4月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	16 人	常勤	4 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 7.8 人

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	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)	21,000 円	その他の経費(月額)	34,200 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	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	日額	円		

(4) 利用者の概要(8月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 89.11 歳	最低	83 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	足助病院 珊瑚歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは市街地から離れた山間にあり、周辺を緑豊かな自然に囲まれた環境である。管理者(オーナー)は病院を退職してこの事業を始めたが、開設後、一人、また一人と管理者の家族がホームの運営に加わるようになった。この家族の強い絆とチームワークの取れた職員によって、きめの細かい介護サービスが提供されている。管理者はもとより、職員や利用者の大半は地元在住者であることから、このホームに関わるほとんどの者が以前からの顔馴染みの関係である。このような状況が、地域からの協力を得やすいうえに、交流がしやすい環境を生み出し、地域への密着性の強いホームを形作っている。職員の異動が少なく、経営者の住居がホームと隣接していることも、利用者・家族にとっての安心感につながっている。

【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、「地域との係わり」を具体的な言葉として理念に盛り込むことを推奨しているが、理念を受けた基本方針や介護方針に十分に言い尽くされていた。また、言葉に表す以上に地域とは頻繁に交流が行われており、今後もより一層地域との係わりを深めていく方向にある。</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>管理者が交代したこともあり、自己評価は現管理者(オーナー)がほぼ単独で行った。前回評価での指摘事項については謙虚に受けとめ、改善できることから取り組んでいる。</p>
重点項目	<p>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> <p>家族代表、職員のほか地区の町内会長、支援センター職員等の参加の下に2ヶ月に1回開催している。会議で出された意見や要望は、以降の介護サービスの改善に活かせるよう議事録に残し、職員に速やかに伝達している。議事録からは、ホームでの転倒骨折事故が引き金となり、家族が「同意書」集めをして職員を応援しようとしている様子が見られ、非常に興味深い。</p>
	<p>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> <p>運営推進会議や家族面接時に聞き出した要望事項、不満・問題点は、直ちに職員間で話し合い、改善できる事項から手を付けている。家族から意見が言いやすいよう、話し掛けにも工夫している。家族アンケートでも、家族の満足感あふれるコメントが目につき、家族の側に情報の不足は全く感じられない。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>管理者が地元の出身である上に、利用者も職員も地元在住者が多いことから、地域とのふれあいは濃い。地区の小学校や保育園の行事を見学に出かけたり、小学生の施設訪問も学期毎に行われている。また、近隣の農家からは季節の取れた野菜が届けられ、各種ボランティアの施設訪問も盛んである。</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	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	「相手を思いやる・いたわる・ゆるす・いつくしむ」を意味する「恕(ジョ)」を理念に掲げ、この精神に基づき、一人ひとりがやさしくいたわりの気持ちを持って接することを、行動規範としている。基本方針、介護方針が定められており、地域との関わりも述べられている。		
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	毎朝、引継ぎのミーティングの後、所長の掛け声の下に理念・基本方針を唱和し、職員の意識を統一して仕事に臨んでいる。		
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	管理者が地元の出身である上に、利用者も職員も地元在住者が多いことから、地域とのふれあいは濃い。地区の小学校や保育園の行事を見学に出かけたり、小学生の施設訪問も学期毎に行われている。また、各種ボランティアの施設訪問も盛んである。		
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	管理者が交代したこともあり、自己評価は現管理者(オーナー)がほぼ単独で行った。前回評価での指摘事項については謙虚に受けとめ、改善できるところから取り組んでいる。		全てを把握している所長が主導した自己評価は、ややもすると独断に陥る危険性がある。今後は、職員の声をさらに反映した評価を行う体制作りを期待したい。自己評価への参画は、職員にとっても貴重な経験となるう。
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	家族代表、職員のほか地区の町内会長、支援センター職員等の参加の下に2ヶ月に1回開催している。会議で出された意見や要望は、以降の介護サービスの改善に活かせるよう記録に残し、職員に速やかに伝達している。		会議の議題に自己評価の報告や外部評価の結果の検討等を入れ、以降の会議では改善箇所、改善への取り組み状況をモニタリングしていただきたい。また、民生委員、地区ボランティア等にも参加を呼びかけ、施設の熱意が会議の活性化につながるような取り組みにも期待したい。

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	市中心部から相当距離があり、必要な時以外に行政機関に向くことは少ないが、認知症ケア推進委員会の委員として活動しており、地域社会への貢献度は高い。		
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	定期的な会は開いていないが、家族の面会時や、施設外で出会った際に日頃の様子を伝えるほか、ホーム便り「さざんかのやど」を随時発行してホームの行事や様子を伝えている。家族アンケートからも、家族の側に情報の不足は感じられない。		
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	運営推進会議や家族面接時等で聞き出した要望事項、不満・問題点は、直ちに職員間で話し合い、改善できる事項から手を付けている。家族から意見が言いやすいよう、話し掛けに工夫している。		
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	ホーム開設以来勤務している職員も多く、職員の異動・退職はきわめて少ない。職員退職の場合には、利用者への配慮を十分行っている。		
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	毎月1回開催しているサービス担当者会議に続いて勉強会を実施している。事例研究からクイズも取り入れて興味付けをし、研修効果をあげている。家族的な雰囲気強く、新人も遠慮することなく発言できるムードがある。外部研修にも可能な限り参加している。		
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	山間の地にあり同業者も少ないが、近くにある特養の祭り等の行事に参加して親交を深め、情報交換を行っている。管理者は同業者のネットワーク作りが必要であることを熟知しており、自ら他ホームへの働き掛けをしようとしている。		ネットワークは単なる情報交換の場となるにとどまらず、合同職員研修によるホームの質の向上や行政への意見具申等、各ホームにとってのメリットは大きい。一日も早いネットワークの実現を望みたい。

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	入居予定者やその家族には、入居前に納得いくまで施設見学をもらい、入居時の不安解消を図っている。居室が空いていれば体験入所を行ってから入所することも可能である。		
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	家庭的な雰囲気のせいであろう、入居者はのびのびとしており、就寝時以外は殆ど全員がテーブルを囲んでくつろいでいる。若い職員は、料理や味付け、漬物の付け方などの日常的な家事だけでなく、人間関係の有り方までも学んだ旨の感想を述べている。		
.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	理念「怒」の精神が生きており、入居者一人ひとりの性格・行動パターンを的確に把握し、本人の希望・意向を巧く実現できるよう配慮している。職員が気付きを書き記す「なんでもノート」には、利用者の意思と行動パターンとの相関を具体的に記述したのも多かった。		
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	日頃の係わりの中での本人や家族からの意見や要望のほか、日々の様子・申し送り事項・要注意者の情報が書き込まれた「朝礼・なんでもノート」の記事や職員ミーティングの中から改善事項を探り出し、介護計画に反映させている。		利用者や家族の意向・要望等の聞き取りが形骸化しており、介護計画への反映が薄くなっている。職員によるモニタリングの結果と、本人・家族の意向とを合わせてホームの介護方針を作り、その方針の下に目標設定とケアの内容を検討することを推奨したい。
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	サービス担当者会議や常々の話し合いの中で検討を行っており、必要の都度計画に加えていくようにしている。「介護サービス計画書(ケアプラン)」は毎年の介護度認定時には必ず作成しているが、原則的に3カ月に1回は見直しを行っている。		介護計画の見直しや変更が、1枚の「介護サービス計画書」の中で行われており、時間的な経過や目標に対する評価の結果が分かりづらいものとなっている。介護計画の変更時には、新たな「介護サービス計画書」を作成することが望ましい。

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	地域特性(密着度が高い)から、高齢者を持つ家族からはよく相談を持ちかけられることがあり、快く応じている。ショートステイの要望にも応えられる態勢をとっている。管理者は、崩れてしまった家族関係の再構築も今後の課題と認識している。		
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	近くには病院がないため、提携医(足助病院)とは絶えず良好な関係が保てるよう努力している。提携医の往診はなく、利用者の受診には家族の協力が得られにくいこともあり、殆どの場合職員が付き添っている。		
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	重度化・終末期に対する対処法については利用契約時に説明し、意思確認書を提出してもらっているが、「その時になってみないとわからない」という家族もいる。現在まで、看取りまで至ったケースはないが、介護の限界まで世話をし、医療機関への橋渡しをするとの覚悟を持っている。		看護師資格を有する管理者でさえ「看取りはしない」との信念を持っている。往診を引き受ける医療機関がない現状では当然の方針と思えるが、突発的な事故や病状の急変等、緊急時の応急処置の訓練は計画的に実施されることを望みたい。
. 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	職員は利用者に対し気さくで冗談の混じった会話や態度をとっているが、この地域出身の利用者が多いこともあり、見学者に名前を知られない工夫として、必要な者以外は部屋の表札を外して、プライバシー保護に配慮している。		
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	毎日の生活ぶりを克明に日記に書き記している女性利用者がいた。折々に感じた心の動きや希望も書かれている。昼食後、「次の夕食が楽しみ」と期待に満ちた言葉で締めくくってあった。		

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	近所の農家からの差入れも多く、季節の野菜を取り入れたメニューには事欠かない。各自の好き嫌いにも細かく配慮し、時には外食に出かけて「食」の楽しみに配慮している。炊事は職員が交代で担当し、準備・後片付けには利用者も笑顔で参加していた。		
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	職員の勤務シフトと安全面の配慮から、夜間入浴の希望には沿っておらず、午後4時頃から1名ずつ入浴している。ほぼ2日に1回の入浴であるが、入浴を嫌う利用者には決して無理強いせず、本人のペースを尊重している。		
(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	裁縫好きの女性利用者は、レクの時間帯になっても縫い物に熱中している。毎日、日記を欠かさず書いている利用者もいる。しかし、加齢や介護度の進行によって、これまでできた家庭菜園での作業や楽しみ事が、徐々にできなくなっているのも事実である。		
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	利用者個々の身体能力に応じた外出支援を行っており、近くの第2施設(グループホーム)や近隣の地藏堂には散歩でよく出かけている。天候が悪い時には、戸外にある新聞受けに新聞を取りに行くことで散歩に代えることもある。		
(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	天気のいい日には玄関は開け放しにしてある。椅子をドアの前に置き、利用者が椅子を動かす物音で出て行く気配を察知する方法をとっている。入浴時間帯以外は職員の見配りによる無施錠が実施されている。		
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	消防署の指導・協力の下に、毎年防災訓練を行っている。毎月19日を“防災訓練の日”に定め、利用者が就寝している状態からの避難訓練を行なっている。夜間を想定した訓練も実施済みであるが、近所には民家が少なく地域住民の参加には至っていない。		

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	利用者個々の喫食量や栄養のバランス、水分摂取量は常にチェックしてしている。食事を拒む利用者については、衰弱が起こる前に状況を見て点滴を受けに病院へ走ることで対応している。		
お					
(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	古い民家改造の部分が共用空間で、増築した部分が居室となっている。清掃の行き届いた共有空間は清潔に保たれ、窓を開ければ心地よい風が吹き込んでくる。幹線道路から離れているため騒音や振動はなく、不快な光も入ってこない。		
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	居室には本人が長く愛用したと思われる衣類や小物が持ち込まれている。持ち込み量が少なく一見殺風景に見える居室もあるが、ほとんどの利用者が終日ホールで過ごしていることを思えば納得がいく。長身の利用者にはベッドの高さを調整するなど、きめの細かい配慮も伺える。		