

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	2372002234
法人名	有限会社スプリットネーチャー
事業所名	グループホーム フラワーサーチ
訪問調査日	平成20年10月15日
評価確定日	平成20年12月8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 2008年11月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2372002234		
法人名	有限会社スプリットネーチャー		
事業所名	グループホーム フラワーサーチ		
所在地 (電話番号)	愛知県豊橋市東高田町670番地 (電話) 0532 - 65 - 2121		
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20年10月15日	評価確定日	平成20年12月8日

【情報提供票より】(平成20年9月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年9月16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 11人, 非常勤 1人, 常勤換算 10.4人	

(2) 建物概要

建物構造	木造2×4工法 造り		
	1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)	42,900 円	その他の経費(月額)	42,550 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 200,000 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		1,100 円	

(4) 利用者の概要(9月1日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	1名	要介護2	7名		
要介護3	8名	要介護4	1名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.2 歳	最低	78 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	伊藤医院 西村歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、周りをのどかな田園風景に囲まれた場所に位置している。ホームと同じ建物の中にはショートステイやデイサービスが併設されており、外観の静かな趣きとは異なった雰囲気を感じられる。一歩中に入ると、職員の明るい挨拶や利用者の笑い声など活気溢れる雰囲気が伝わってきた。管理者が、今一番力を注いでいるのはリーダー育成と職員のチームワークである。新理念を今年度中に完成させる予定で、それには職員をまとめていくリーダーの育成が重要だと捉えている。土地柄で農業をしていた利用者が多いこともあり、職員は敷地内の畑で利用者野菜作りを力を入れたいと考えている。作った野菜を何か役立てることができれば嬉しいと、夢を語ってくれた職員の顔は希望にあふれていた。

【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)
	前回は地域との付き合い、運営推進会議についてなどの課題が挙がっていた。管理者は、運営推進会議の中で評価結果を議題に取り上げ、改善できることから取り組んでいる。解決に向けて、地域ぐるみで取り組むような努力もみられる。
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)
	管理者とユニットリーダー2名が1項目ごとに相談して、自己評価票を上げることができた。管理者は外部評価の必要性を感じており、多忙な業務の中で話し合う時間を作ってホームのために取り組んでいる。
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)
	会議の中では、評価結果で課題に出ている項目の中で、何が今必要かを会議出席者とともに話し合ってきた。その結果、地域との交流を図ることが重要ではないかと話が進むこととなる。地域の方とのやり取りを重ね、夏祭りをホームで成功させることができた。夏祭りが毎年の恒例行事となるように、ホームが継続的に地域との関わりを持つことが必要とされている。
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)
	行事、法人内の報告を月に1度のフラワーサーチ新聞を作成して配布している。家族へは、来訪した時に個々に報告している。アンケートから事務所の対応は丁寧だが、現場職員は忙しそうに話をするのが難しいとの意見もある。職員は時には手を休めて、利用者家族の話をゆったりと聞くことも重要な業務の一つであることを忘れないでほしい。
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)
	地域の方や同法人のデイサービス利用者家族から、認知症についての相談が数回あり、徐々に地域に認知症ケアの専門家としての役割を果たすことができています。これは、管理者や職員が専門家としての意識の高さや学び心を持ち続けた結果と考えてもよいであろう。認知症ケアが地域に受け入れられた何よりの証拠である。

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	法人理念である「笑顔ではなくむ健康美」に基づいて、利用者や地域の方々にわかりやすく溶け込めるような理念づくりを心掛けている。社是、行動指針を基に職員の思いを込めた新しい理念を作成中である。		
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	新しい理念を作るにあたり、職員が法人の理念や進むべき道をしっかりと受け止めていくように社員教育を行っている。職員全員で、思いがっぱいに詰まった新しい理念作成を目指している。		理念作成に多くの時間を割いているということは、新しい理念が完成時には今以上に職員のチームワークが生まれることであろう。職員の意見にとどまらず、利用者さらには地域の方々の意見も取り入れられることを期待したい。
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	ホームの周りには農家が散在しており、採れたばかりの畑の野菜をおすそ分けしていただいたりしている。ホーム主催のお祭りを開いた時には、地域の方の協力によって成功を収めることができた。		
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	自己評価は管理者、計画担当責任者が作成している。評価結果は運営推進会議、ユニット会議の中で議題に取り上げて改善策を模索している。		外部評価は評価されるだけの役割ではない。自己評価を作成する段階で職員が互いに意見を出し合った結果、今ホームに足りないものは何かを知ることができるツールだと理解して、この先も継続していくことを望みたい。
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	運営推進会議には、民生委員はじめ地域の代表、家族、地域包括支援センター職員が出席している。会議の中で、地域貢献の話が上がり夏祭りを開催した。地域との関わりの中で運営推進会議は重要な役割を果たしている。		

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)
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	今年度より、行政の相談窓口が、高齢福祉課・介護医療課と2つの課が担当となっている。そのため以前のような関係を築くことができていない。管理者は、介護相談員を受け入れることで、相談員を窓口に行行政との連携を図っている。相談員と利用者がコミュニケーションをかさねることで、相談援助が円滑に行われるよう取り		
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	行事や法人内の報告を兼ねたフラワースーチ新聞を、月に一度発行して家族に配布している。家族が来訪した際にはその都度、利用者の毎日の生活について報告している。		事務所での対応は良いが、現場での職員は忙しそうに家族から聞く状態という声も出ている。介護職員は利用者家族の心のケアも重要な役割の一つである。利用者家族の立場というものを十分理解して、利用者だけではなく家族を含めたケアを志していくことを願う。
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	面会時には声をかけて、要望を聞くように心がけている。現時点では小さな要望で、すぐに対処できてしまうことが多い。利用契約の際には必ず、苦情相談窓口の説明を行って家族の意見を取り入れるよう努力している。		
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	結婚退職した職員が遠方から遊びに訪れるなど、退職した後も交流は続いている。新しくユニットリーダーに異動した場合には、便りで個別に知らせて混乱が起き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	管理者は職員にプロ意識を向上させるためにも、外部の研修に積極的に参加できるような勤務体制をとっている。また管理者は、資格取得に向けて努力している職員に対して個別に勉強会を開き、専門性を高める後押しをしている。		
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	近隣の事業所との交流は現在のところ行われていないが、近隣には老舗の老人ホームも多い。管理者はネットワーク作りは重要なことだと理解している。		他の事業者と情報交換することは、管理者だけではなく職員の視野も広がりケアの質にも影響してくるだろう。同じ悩みを抱えた他事業所職員との交流を図り、ホームに新しいアイデアを取り入れる機会を期待したい。

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	ホームに隣接されたデイサービスの利用者が入居する際には、利用前に何度か訪れて他の利用者との関係を作った後に入居した事例がある。これにより、不安も少なく利用することができている。		
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	利用者の得意分野に合わせて、畑仕事や調理を手伝ってもらっている。しかし、職員は今の関係だけでなく共に生活していく上でより多くのことを利用者から学ぶことができるのではないかと、それにはどんな取り組みが必要なのかを考えている。		生活の中心は利用者にある。介護者は利用者の都合よりも、職員の都合を先に考えてしまうことがある。利用者の生活をもう一度よく観察し、利用者の声にもう一度耳を傾けることで原点に帰り、共に生きることの重要性に気づくことを期待したい。
.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	日常の会話、行動観察から利用者の希望や意向をくみ取るよう心がけ、実現できるように個人記録に残している。		
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	毎日記録をしっかりと記入することを、管理者は職員に徹底している。記録の重要性、必要性を管理者は十分理解しているからである。職員が残した記録を参考にしながら、利用者の意向と家族の意向を取り入れた計画を、計画作成担当者が作り上げている。		
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	管理者は計画作成担当者とともに、利用者にあったケアプランとは何かを日々模索している。定期的にプランを変更して、利用者が主役のケアプランを作り上げている。		毎日の記録を細部まで書くことができるのは、管理者はじめ職員の質が高いことを証明している。計画を作成するときに家族の意向はなくてはならないものである。すべての職員が家族との対話をより多く取ることで、職員が本当に必要とされる介護計画書の作成に取り組むことができるであろう。

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	通院は家族に代わり職員が付き添っている。事業所はデイサービス・ショートステイ・居宅支援事業所が併設しているために、在宅介護で悩んでいる家族が相談に訪れている。管理者は在宅介護の応援団となり、相談に応じている。		
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	提携医は、以前入院にも対応していたことがあり、24時間体制で支えてくれている。月に2回往診してくれている。職員は医師に連絡するノートを作り、家族からの質問や医師に相談することを随時記入して往診時に利用している。		
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	利用者の意向として、特別養護老人ホームに入所するまでの間の利用であったりすることが多いために、現在のところ終末期について相談する機会が少ない。利用者の希望があれば柔軟な対応をしていく意思を持っている。		
. 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	台所の横にスタッフルームがあり、個人記録はすべてここに保管してある。スタッフルームは扉もなく利用者から見える位置にあり、職員は事務処理をしながら利用者を見守ることができる配置になっている。		
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	一日のペースはほぼ毎日決まっているが、その日の利用者の気分や体調によって臨機応変に対応している。利用者は自由にホームの中を歩き来しており、ゆったりとした時が流れている。		

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	利用者の好みに合わせた味付けにするために、利用者が腕を振るう場面を多く取り入れようとしている。味噌汁の味や、おかずの味付けには利用者に参加してもらっており、台所に立つ利用者の姿は生き活きとしていた。		
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	混乱を避けるために、大まかに入浴時間は決めている。浴室には窓がなく圧迫感があるために、隣接したデイサービスの大きな檜風呂に日曜日は入浴している。週に一度利用者の気分転換の時間となり、お風呂が好きな利用者はとても喜んでいる。		
(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	周りは農家の畑が広がっている。ホームの裏庭にも畑があり、昔から畑仕事をしている利用者が職員とともに土いじりを楽しんでいる。		
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	通院の帰りに買い物に立ち寄ったり、月に1度少し遠出するなどして外出の機会を増やしている。		周りが畑に囲まれて外に出る目的がないのが原因の一つでもあるが、外に出てはいけな思っている利用者がいるかもしれない。今、職員が最も興味を持っている園芸をきっかけに、庭に出る機会が増えることを期待したい。
(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	同じ建物の中にデイサービスなどがあるため、防犯上の理由から入口の扉には鍵をかけている。建物内は鍵をかけておらず、利用者はホーム内のデイサービスや事務所へ足を運んでいる。		他のサービスも同じ建物内にあるということは、ホームの特色と考えられる。ホームを訪れた方たちと関わりを持つことで、利用者の社交性が高まりホームの活性化につながることを理解してさらなる試みを望む。
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	夜間災害時どれくらいの時間で、管理者まで伝達されるか緊急連絡網を利用して、本番同様に夜間体制で訓練を実施した。避難訓練実施時には、消火器訓練も利用者とともに取り組んでいる。		

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)
(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	食事や水分の摂取量は個別記録に記録されている。野菜と魚中心の和食が多く、上品な味付けである。職員も利用者と同じ席について食事を取り、和やかな時間が流れていた。		
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	居間は天井が高くとても開放的で、明るい日差しが差し込んでいた。共用空間は広いので、トイレ・居室の場所が分かりづらい。職員は看板を付けて、すぐ分かるように配慮している。		
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	居室はベッド以外は自宅からの持ち込みで、使い慣れた物を持ち込むことができる。居室内に設置された台所上の物置にシーズンオフの衣類を保管しているので、居室がすっきりとしている。利用者は手芸をしたり、テレビを見たり、自分の時間を楽しむことができる。		