

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20年12月8日
評価確定日	平成21年1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21年1月10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20年12月8日	評価確定日	平成21年1月19日

【情報提供票より】(平成20年11月20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 6人, 非常勤 12人, 常勤換算	10.6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(11月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	8 名	要介護2	4 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83.8 歳	最低	71 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、山本歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山の中の坂道を登り、海が一望できる山の中腹の競艇選手寮を改造したホームであり、見晴らしや空気の良いとは比類がない。職員は笑顔絶やることがなく、はつらつとした挨拶を交わし、アットホームの名にふさわしいホームとなっている。管理者は、職員の離職がホーム(利用者)にとっての一番のダメージと考えており、そのため夜勤専門職員の採用や朝夕忙しい時間帯の職員配置の充実等を実施している。その結果、職員の精神的、肉体的負担感が緩和され、チームワークや信頼関係が強固なものとなっている。夜勤は1人体制だが、併設の寮の職員やホームの近くに住む職員を有効に使うことで緊急時に対応している。地域との交流は確実に広がっており、この先も地域にアットホームな輪が広がることが期待される。

【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>前回評価での改善課題は、どれも前向きな取り組みが行われていた。特に、前回家族からのアンケートに不満の声が上がっていた件は、今回は感謝の声に変わっていた。これはホームの取り組みが、家族の信頼を得て高く評価されている結果であろう。</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>あらかじめ管理者が自己評価を作成し、職員にそれぞれの意見を加筆するよう要請した。職員は自分が気がついた項目に書き込みを入れ、他の職員の意見を読むことによって気づきを得ている。</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>会議には自治会長、老人会長、民生委員、長寿課、包括支援センターに加え、利用者・家族など大勢の関係者が参加している。主に行事報告や地元の情報交換が行われている。質疑応答の時間を多くとることで、普段話すことが難しい利用者家族からのニーズに応えられるようにしている。この会議を通じて様々な交流の輪が広がっていくことも可能であり、ホームからは毎回様々なテーマを提案していくことを期待したい。</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>毎月請求書の送付に併せて「アットホーム便り」を送付し、利用者の様子を家族に伝えている。さらに、家族へは月に一度は来訪されるよう声をかけ、来訪した際には近況報告や事務連絡をしている。利用者家族間での交流は希薄であり、行事に家族が参加することは少ない。家族交流会など家族が参加できる機会を設け、ホームへの関心を深めてもらうことも必要であろう。</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>急坂を登った山の中腹に立地するため、地域の住民が気軽に訪れることは難しい。しかし、夏の花火大会には絶好の見物ポイントとなるため、地域の住民や家族にチラシを配布し、ホームの駐車場で花火観賞会を行うことが恒例となっている。小学校の体験学習や運動会への招待など地元の小学生との交流も深まっている。利用者と地域との交流が様々な形で広がることが期待したい。</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	書道の得意な利用者が書いた、「愛情和笑顔」の理念をユニットをつなぐ階段の大きなスペースに飾っている。理念の通り、利用者も職員も笑顔にあふれている。		
	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	毎月一度職員全体で会議を開き、日頃の思いやケアの在り方について意見交換をしている。職員間であうんの呼吸が構築されているため、管理者は職員を信頼している。		
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	町内でも一番山の上にあるために地域の住民が気軽に訪れることは難しいが、地元の花火大会には絶好の見物ポイントとなる。地域の住民や家族にチラシを配布し、ホームの駐車場で花火観賞会を行うことが恒例となっている。		
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	管理者がはじめに自己評価を作成している。その後、職員が確認して自分の思いを順次書き込んでいる。前回評価での要改善指摘事項についても、前向きな取り組みが行われていた。		
	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	会議には自治会長、老人会長、民生委員、長寿課、包括支援センターに加え、利用者・家族など大勢の関係者が参加している。主に行事報告や地元の情報交換が行われている。質疑応答の時間を多くとることで、普段話すことが難しい利用者家族からのニーズに応えられるようにしている。		大勢の関係者が参加していることで、ホームだけではなく双方における重要な情報交換の場となっている。様々なテーマをホームから提案し、新たな地域交流が深まることを期待したい。

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)
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	毎回ではないが、市・長寿課の担当者が運営推進会議に出席していることから、顔馴染みの関係ができており、小さなことでも相談をしている。実践者研修の受講時に便宜を図ってもらったこともあり、ホームにとっては心強い存在である。		
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	毎月請求書と「アットホーム便り」を同封して利用者の様子を家族に伝えている。家族がホームへ来訪した際には、職員は現在の状況などを詳細に報告するように努めている。		
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	管理者、職員は家族との信頼関係が一番と考えている。運営推進会議には、家族が参加することで家族のニーズを聞くことができている。家族アンケートには家族からの感謝の言葉が多く書き込まれており、ホームと家族の絆を読み取ることができる。		家族がホームに関心を持つことができれば、共に介護をする関係を今以上に保つことができる。家族交流会などを開くことで家族同士の交流を深めていくことを望みたい。
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	管理者は、継続したケアを行う中で職員の離職が一番のダメージに繋がると考えている。職員の年齢層も高いので、朝夕の忙しい時間帯に職員配置を厚くしたり、夜勤の専門職員を配置するなど、職員が健康に働くことができるように工夫している。		
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	職員が安定してきたことにより、外部研修に参加する体制は整ってきたが、まだ回数的には十分な状態ではない。		職員ヒアリングからも参加して楽しかったという声が出ている。外部研修の内容は多様に富んでいるので、管理者と職員との話し合いにより、本人が興味を持っている分野を深掘りするような研修への参加を期待したい。
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	地域の同業者のネットワークはなく、職員個人レベルでの付き合いの範疇である。休日を利用して他のグループホームを見学したり、研修で顔馴染みになった同業者と情報を交換するなどの取り組みがみられる。		研修や交流会など、どんな形でも職員間が交流をすることはお互いに良い刺激となる。その良い刺激は、必ず利用者に還元されることとなる。その第一歩として、同じ法人内のホームとの交流が深まることを期待したい。

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	<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>利用希望者があった場合には、利用者宅を訪問して面談をし、利用者や家族と会話する機会を多く設けている。また、入居までに時間の余裕がある場合には、2泊3日の体験入居を促し、利用開始直後の利用者の不安を少しでも取り除こうとしている。</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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>親子(母と娘)で入居している利用者がある。娘さんは目が不自由なため、年長いた母親が甲斐甲斐しく世話を焼いている。認知症ではあっても、子を思う母親の情念に触れる時、職員は他では学べない「人間性」や「人生」を感じ取っているはずである。</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>書道の達人(女性利用者)は耳が不自由である。調査員が話しかけたが、十分には伝わらないのを見て、職員は廊下に置いてあったメモ用紙を渡してくれた。「筆談」によって、利用者の思いや意向は、十分に把握することができる。</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>月に一度のミーティング、毎日の申し送りの中で利用者の状態について話し合っている。職員は介護計画作成より、今この瞬間の利用者との関わりが大切だと考えている。</p>		<p>職員が同じ目標を持ってケアを行うためには、介護計画は必要不可欠である。堅いチームワークを持ったホームだからこそ、介護計画書の必要性を改めて認識していただきたい。</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>6ヶ月毎の定期的な見直しだけでなく、利用者の状態を観察して必要に応じて介護計画の見直しを行おうとしている。しかし、介護計画の見直しに職員の関与が薄く、前回計画(目標)に対する評価(モニタリング)も十分ではない。</p>		<p>計画 - 実施 - 評価 - 改善(次回計画)の繰り返しケアの継続を担保することを理解し、介護計画と現場のケアとが連動する仕組みづくりが望まれる。</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	家族が忙しい、頼る人がいないなどの通院が困難な利用者には、職員による通院介助が行われている。利用が終了(病院に入院等)した利用者にも、職員が見舞いに行き、これまでの関係を継続しているケースがある。		
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	提携医に入院設備があるため、利用者には提携医をかかりつけ医とるように勧めている。眼科などの専門医については、家族の送迎によって通院している。併設のデイサービスに看護師が常駐していることも安心感につながっている。		
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	契約時には本人、家族に対して終末期に対しての意向を聞き、話し合いを行っている。現在、終末期ケアから看取りまで希望している利用者があることから、医療連携の体制も万全(看護師2名配置)なものとなっている。		
. 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	ちょっとしたことで勘違いをして機嫌を損ねてしまう利用者の排泄介助には、言葉かけに十分注意して対応している。そのため利用者は安心して職員との関係を保つことができている。		
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	あるユニットでは、食事場所が2か所に分かれており、職員の介助をさほど必要としないグループは利用者同士で和気あいあいと食事を楽しんでた。職員の目を気にすることもなく、自由度の高い生活を送っている。		

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	配膳や片付けを決して無理強いせず、参加できる利用者が手伝っている。調理にかける時間をできるだけ短くし、利用者のケアに時間を設けるために3階4階で調理分担をして効率を良くしている。		
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	浴室は2階に大浴場があり、午前は併設のデイスサービスが利用するため、入居者は午後から入浴している。浴室からは三河湾が一望でき大パノラマの中で入浴することができる。介護度の高い利用者は1階の機械浴室を利用でき、歩行が難しくても入浴が可能である。		
(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	月に1度、全員で外出できるように行事を作っている。冬の梅、春の桜、夏のアジサイに秋の紅葉等々、自然が豊かで季節の花見にも事欠かない。初詣や歌謡ショーなど、職員も企画の段階から楽しみながら支援している。		2度とできないとあきらめていた車いす利用者を初詣に参加させるなど、難度の高い課題にもチャレンジしている点も見事。全体で外出できるよう支援することで、ホームでの楽しみは増えている。これからも楽しいイベントを増やして利用者の笑顔が今以上に輝くことを期待したい。
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	ホーム前の急坂は健常者でも息が切れるほどであり、利用者が歩くことは難しい。どこに出かけるのにも車に頼らざるを得ない状況である。通院などの帰り道に買い物に立ち寄るのを楽しみにしている利用者が多い。		
(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	1、2階はデイスサービス併設のために玄関の鍵はかけず、自由に入出りができる。居室へも常時自由に行き来することができるため、利用者は好きな場所に移動して楽しんでいる。		
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	避難訓練を定期的の実施しており、消防署職員の立ち合いの指導もある。避難方法や地域の応援が万全であるとは言い難いが、災害時には併設の寮の職員が緊急動員されることになっている。		建物の立地上、災害が起こった場合に避難や救助が遅れる場合も想定できる。早急に、かつ定期的に訓練を実施し、職員が人命救助、避難方法をしっかりと身につけておくことを望みたい。

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	法人が提携している栄養士がメニューを考えて、それに応じて職員が調理している。管理者は安全で低価格であることを考慮して、地元の八百屋と提携し新鮮な食材を仕入れている。		
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	食堂は居室の向かい側にあり、夏は風通しも良く冬は暖かい。食堂が手狭なために自立度の高い3階では、食堂を2ヶ所に分けて広いスペースを確保している。4階は1部屋だが、決して窮屈ではなく居心地の良い空間となっている。		
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	以前は競艇選手の寮だったこともあり、居室の広さは大小ある。机を置いて自分のぬり絵の道具を置いたり、ぬいぐるみやテレビがあつたりと、どこか懐かしい雰囲気にも包まれている。きれい好きな利用者は、居室を毎日水ぶきして清潔に保っている。		