

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	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20年12月11日
評価確定日	平成21年1月27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12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12月11日	評価確定日	平成21年1月27日

【情報提供票より】(平成20年10月20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	18 人	常勤 8人, 非常勤 10人, 常勤換算	11.7 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20日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	12 名	要介護2	5 名		
要介護3	1 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	71 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	とよおかクリニック 三谷北歯科
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは交通量の激しい道路に面しているが、入口が大通りに面していないことから、騒音も気にならず落ち着いた雰囲気である。ユニットによって利用者の介護度レベルに差があるため、それぞれに適した介護が心がけられている。あるユニットでは、利用者の自主性や個人の意向を重視した取り組みが行われている。様々な材料が用意しており、利用者は気の向いた時に自由意思で作品作りを楽しんでいる。一時期、職員の雇用が不安定な時もあったが、現在では利用者との馴染みの関係も構築されており、家族とも良好な関係が築かれている。管理者、職員ともに改善意識が高く、できることはすぐに改善に取り組む実行力も持ち合わせている。今回の指摘事項がどう改善されているか、次回訪問が楽しみである。

【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>前回評価での要改善指摘事項に関しては、改善が容易なことから取り組みを進め、ほぼ全項目に改善の跡がうかがえた。特に、家族アンケートで指摘のあったプライバシーの保護に関する指摘提案は、評価終了後すぐに改善した。</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>職員が外部評価の目的や意義を理解するよう、自己評価には職員全員で取り組んだ。外部評価を通してサービスの改善に努めようとする姿勢は、管理者だけでなく職員にまで行き渡っている。</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>運営推進会議は4ヶ月に1度の開催となっており、間隔は長いが定期的に開催されている。ホームからの報告事項が中心ではあるが、会議メンバーからの貴重な意見をホーム運営に生かそうとの思いが伝わってくる。会議では報告事項に終始せず、自己評価や外部評価結果の検討を行い、改善活動の進捗を評価するモニターとしての役割も発揮していただきたい。</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>前回評価時の家族アンケートに、「面会ノート」に関しての家族から具体的な提案があった。プライバシーに関する配慮を要求するものであったが、評価後にすぐに対応して改善されていた。今回、家族アンケートに苦情やクレームは出ていないが、家族の側に情報が不足すると、誤解や不信感が頭をもたげてくる。家族に満足感を感じてもらうためにも、家族をホームに引き寄せる取り組みに期待したい。</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>前回評価では、かなり難度の高い要改善指摘項目であったが、徐々に地域との交流が形となってきている。イベントや外食の形で利用者と職員がホームの外へ出ていくことを心がけており、小学生や中学生の体験学習受け入れも行っている。課題となっている外出支援が日常的に行われるようになれば、地域との交流もさらに深い取り組みが期待できよう。</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	「アットホームな環境作り」を理念としているが、理念や方針に地域密着を想起させる文言は明記されておらず、地域との交流は軌道に乗っていない。		理念は単に職員だけのものではなく、利用者、地域、関係者等をも含んで考察すべきであろう。現在、地域との交流が課題となっているだけに、適切な文言(スローガン)を加えられることを望みたい。
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	エレベーターの入り口やホールの壁面等、ホームの様々な場所に理念が貼り出しており、職員だけでなく訪れる者全てに呼び掛けている。分かりやすい理念であり、職員にも十分に理解されている。		
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	前回評価では、かなり難度の高い要改善指摘項目であったが、徐々に地域との交流が形となってきている。イベントや外食の形で利用者と職員がホームの外へ出ていくことを心がけており、小学生や中学生の体験学習受入れも行っている。		
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	職員が外部評価の目的や意義を理解するよう、全員で自己評価に取り組んでいる。前回評価での要改善指摘に対しても、容易に改善できるものから順次取り組みが進んでいる。		
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	4ヶ月に1度の開催となっており、間隔は長いが運営推進会議は定期的開催されている。ホームからの報告事項が中心ではあるが、会議メンバーからの貴重な意見をホーム運営に生かそうとの思いは強い。		会議では報告事項に終始せず、自己評価や外部評価結果の検討を行い、改善活動の進捗を評価するモニターとしての役割も発揮していただきたい。

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	これまで市(長寿課)の担当者との交流はあまり頻繁には行われていなかったが、担当者が変わったため情報交換に機会が多くなった。管理者は、今後は市役所への訪問を多くして、担当者との良好な関係を構築していこうとの意思を持っている。		
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。ホーム訪問時にも、情報の交換が行われているが、ホームを訪問する家族は固定化してきており、家族の足が遠のきつつあるのが現状である。		大きな苦情やクレームは出ていないが、家族の側に情報が不足すると、誤解や不信感が頭をもたげてくる。家族に満足感を感じてもらうことも、サービスの質の向上には欠かせない要素である。家族を引き寄せる取り組みに期待したい。
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	前回評価時の家族アンケートに、「面会ノート」に関する家族から具体的な提案があった。プライバシーに関する配慮を要求するものであったが、評価後にすぐに対応して改善されていた。		
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	一時期、職員の雇用状態が不安定であったが、現在では落ち着いた状態でホーム運営が行われており、利用者にも不穏な様子は見られない。ユニット間での職員の交流を実施し、いつでも応援できるように態勢を整えている。		
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	職員は安定してきたが、まだ数的な不足感は否めず、シフトの関係から外部研修への参加は少ない。管理者は、意欲のある職員の外部研修参加には、シフトを調整してでも参加させたいと考えている。		
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	個人レベルで同業他社とのつながりを持っている職員はいても、システムとしてのネットワークは構築されていない。通院の付き添い等、同じ法人内の他業務職員が応援を行い、急場をしのぐこともある。		

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)
.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>本人が安心して、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>	安定した利用開始ができるよう、利用希望者には、原則管理者と介護支援専門員とで面会に行っている。この時のアセスメントが、第1回目の介護計画に生かされるが、デイサービス利用時の情報も有効に利用している。		
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	<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>	職員は、利用者の眠っている力を目覚めさせようとの思いを持ってケアに当たっている。利用者自らが、自分でしたいことをできるようにする取り組みが行われており、千羽鶴が折れるようになったり、ぬいぐるみを作れるようにまでなった利用者がいた。		
.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	<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>	利用開始後、やや不安定な状態が続いていた女性利用者であったが、歌が好きで仲間と一緒に歌いたい意向を持っていることが分かった。気の合う仲間ができてカラオケ通い(併設のデイの設備を夜間利用)をするようになり、現在は落ち着いた状態を取り戻している		
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	<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>	介護支援専門員(計画作成担当者)は看護師であることから、利用者の通院には必ず付き添うことにしている。かかりつけ医等からの指示や情報も、介護計画に加味されている。		
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>	介護計画の見直しについては、前回評価時から改善された仕組みが動き出していたが、目標に対する評価がまだ十分には実施されていなかった。また、記録は介護の実践の証拠とすべきものであるが、一部の記録については、作成日や作成者が明記されていなかった。		モニタリングでは、ケアの内容の実施度や一つひとつの細かな効果を見ることも必要であるが、もう少し広い視野に立って目標と定めた事柄自体の達成度を評価することも重要である。前回計画(目標)の評価が、次回の介護計画につながる仕組みを構築していただきたい。

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)
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	併設のデイサービスと連携を図り、看護師による健康面での相談が常時できる体制と、本人・家族の要望に応じて通院の送迎を行う等、支援しており、利用者・家族に大きな安心感を与えている。		
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	現在、利用者・家族の理解と協力を得て、利用者全員が協力医療機関をかかりつけ医としているが、それ以外の医療機関(眼科・歯科等)にも同様に受療支援を行っている。また、毎月家族に受診状況を報告している。		
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	医師や併設デイサービスの看護師・職員等で、利用者の状態変化に注視し、家族と話し合い、医師の助言を受けながら、利用者・家族の意向に最大限沿える最善の対応支援に努めている。		
. 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	利用者を人生の先輩として、敬意を持って接しており、穏やかに見守る介助の姿勢が窺えた。また、介護記録等の個人情報も別室で保管する等、取り扱いに注意を払っている。前回評価で家族から提案があった「面会ノート」は「個人別面会ノート」に改まっていた。		
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	共同生活としての大まかな流れはあるものの、個々のペースを尊重した支援をしている。カラオケが好きな利用者同士で誘い合って、併設のデイサービスのカラオケルームに出入りしているが、職員は温かく見守っている。		

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	併設のデイサービスも含め、まとめた調理であるが、盛り付け・配膳・片付け等、利用者はできるところで進んで役割をこなし、他の利用者に「ご飯取りに来て」等の声掛けをしていた。食事時間中は懐かしい音楽を流し、落ち着ける環境づくりを行っていた。		
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	利用者の体調や気分を考慮しながら、午後の時間帯で、毎日の入浴を支援している。状況により個浴も可能であるが、現在は、デイサービスの大浴場を男女別で使用し、みんなで広いお風呂を楽しんでいる。		
(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	鉢植えの世話や塗り絵、廃材等を利用した貼り絵やゲームづくり等、利用者個々が自ら気持ちよく力を発揮し、楽しめる環境づくりの工夫に努めている。共用スペースには職員と利用者で制作した見事な作品が数多く飾ってあった。		
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	職員数の問題もあり、まとまったの外出となっている。その分回数的には少ないが、近くの公園への散歩や買い物、外食等、気分転換や季節感を感じてもらえる支援に努めている。		加齢や認知症介護度の進行は、利用者の外出意欲を減退させ、ひいては体力(足腰)の衰えにつながってしまう。足腰が元気な時から、外へ出る習慣づけをお願いしたい。
(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	1階にはデイサービスがあり、ホームは2階と3階を使用し、玄関やエレベーターは開放している。職員は利用者の言動や様子に注視し、安全面への見守りに努め、自由な暮らしを支えている。居室の鍵は利用者自身で開閉できるものとなっている。		
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	消防署の協力を得て避難訓練やAED操作実技等を行い、避難経路や避難場所を確認しているが、地域との協力体制づくりは進んでいない。		夜勤時間帯での災害を想定した避難訓練を実施し、運営推進会議の場を活用して、問題点等を報告しながら、地域の協力を得られる取り組みの推進を提案したい。

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	昼食と夕食は栄養士の献立表に従って調理され、栄養のバランスや彩りにも配慮している。食事量に変化があれば医師に相談し、その指示(栄養剤の使用等)に従う等、体調の維持管理に努めている。		
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	食卓に季節の花が置かれ、共用スペースには、利用者と職員で作ったツリー等の作品が飾っており、生活観・季節感を感じることができた。ホーム内は清潔で、程よい明るさとなっており、昼食後に利用者3人がソファでゆったり寛いでいた。		
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	居室によって馴染の家具・調度の持ち込み量に差があるが、家族の写真やタンス、ラジオ、鉢植え等、「自分の部屋」づくりをしている。利用開始時に、家族には利用者の馴染の品々の持込と、その理由について説明している。		利用者全員が、安心して過せる居室づくりの継続支援として、折に触れて家族に馴染の品々の持ち込みの働きかけを続ける取り組みを期待したい。