

# 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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2372202032
法人名	株式会社 オフィスシンセリティ
事業所名	グループホーム やまと椿館
訪問調査日	平成20年12月24日
評価確定日	平成21年2月9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2月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372202032		
法人名	株式会社 オフィス シンセリティ		
事業所名	グループホーム やまと椿館		
所在地 (電話番号)	一宮市籠屋4丁目13番16号 (電話) 0586-43-8188		
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24日	評価確定日	平成21年2月9日

## 【情報提供票より】(平成20年11月1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年8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 7人, 非常勤 11人, 常勤換算	15.1人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	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)	35,000 円	その他の経費(月額)	24,000 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 300,000 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
	日額	1,500 円		

### (4) 利用者の概要(11月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	67 歳	最高	98 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大雄会、 いたう内科循環器科
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

玄関を入ると、2階フロアーから歌声が聞こえてきた。2ユニット合同でのクリスマスパーティーが開催されており、ボランティアの歌手が声高らかにナツメロを披露している。職員は、サンタやトナカイの衣装に身を包みその場を盛り上げていた。広いホールには利用者の明るい笑い声が満ちており、昨夜から準備したパーティー用の料理は飛びような売れ行きである。野菜を刻んだ、いなり寿司を詰めた等々、準備を手伝った利用者のお話も聞こえてくる。新たに着任した管理者の「毎月イベント」方針によって、利用者とのコミュニケーションが密になったことが効果として表れ始めた。職員の向上意識の高さや、チームワークの良さも顕著であり、利用者本位のケアの実践に妨げとなるものは何もない。

## 【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>管理者の交代(法人内での人事異動)があったために、前回評価での要改善指摘事項に対する継続した取り組みはやや薄い。しかし、ホーム運営に対する明確な方針を持って臨む新しい管理者の下で、これから様々な改革が始まろうとしている。</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>別のホームから着任したばかりの管理者は、職員の意見を参考にして自己評価票をまとめた。管理者は、自己評価や外部評価の意義を十分に理解しており、外部評価の結果をサービスの改善に役立てようとしている。</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>会議メンバーの都合や管理者の人事異動があったため、定期的な運営推進会議は開催されていない。しかし、会議の内容は密であり、VTRを使用してホームの活動を十分に周知させる等、会議メンバーからも高い評価を得ている。予定の1時間が2時間近く伸びるなど、活発な意見交換も行われた。</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>「家族満足度アンケート」を実施して家族からの意見や要望を集め、それをホーム運営に活かそうとしている。しかし、ホームだより「やまと通信」が休刊状態となっていることから、家族には情報不足が感じられる。家族アンケートでは「家族への報告」の項目が厳しい評価となっていたため、家族会を発足させて家族の意向や意見を収集することも視野に入れている。</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>法人が主催する恒例の「夏祭り」には、地域の住民の参加が年々増えてきている。保育園との交流も回を重ねるごとに親密感が出てきた。買い物で顔見知りとなったスーパーの店長やコンビニの店長が、運営推進会議のメンバーに入っている。</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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
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	利用者本位を本分とし、「礼節と尊厳」を創業以来の理念として掲げている。法人内の全ての事業所が同じ理念の下で事業運営を展開することを目的としており、ホーム独自の理念は作成されていない。		
	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	訪問調査当日は、ボランティアの来訪を受けてクリスマス会が開かれていた。華やいだお祭り騒ぎの中にも、節度正しく利用者に接する職員の立ち振舞いに、「礼節と尊厳」の浸透を感じた。		
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	恒例の「夏祭り」には、地域の住民の参加が年々増えてきている。保育園との交流も回を重ねるごとに親密感が出てきた。買い物で顔見知りとなったスーパーの店長やコンビニの店長が、運営推進会議のメンバーに入っている。		取り組みの成果を見るための指標を作ってほしい。「夏祭り」に参加した当該地区の住民数や家族の参加率を毎年記録していくことによって、職員それぞれが自らの活動の意義を認識することも可能であろう。
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	法人内の人事異動により管理者の交代があったため、職員の意見を参考にして管理者が自己評価票をまとめた。管理者は、自己評価や外部評価の意義を十分に理解しており、外部評価の結果をサービスの改善に役立てようとしている。		
	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	会議メンバーの都合や管理者の人事異動があったため、定期的な運営推進会議は開催されていない。しかし、会議の内容は密であり、VTRを使用してホームの活動を十分に周知させる等、会議メンバーからも高い評価を得ている。予定の1時間が2時間近くに伸びるなど、活発な意見交換も行われた。		会議メンバー全員の都合を考えていたのでは、開催日の決定が遅れ、開催回数が少なくなってしまう。強引ではあるが、年間の開催日を決めてしまう(隔月の第1、2、3、4曜日)ことも検討いただきたい。

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	グループホーム以外にも事業所を持っているため、市との交渉窓口は法人代表や事務方となっている。管理者が直接市役所の担当者を訪ねることはほとんどない。		
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	ホームだより「やまと通信」は休刊状態となっている。請求書の発送に合わせて、健康状態、金銭管理の連絡をしているが、家族アンケートでは厳しい評価となっている。		家族の側に情報の不足意識があると、疎外感や被害者意識が頭をもたげ、誤解や不満、苦情の原因ともなりかねない。家族への情報伝達のシステム構築を願いたい。
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	「家族満足度アンケート」を実施して家族からの意見や要望を集め、それをホーム運営に活かそうとしている。家族の意見を運営に活かすため、家族会を結成することも検討されている。		
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	職員の離職があったため、一時的には利用者への影響も心配されたが、利用者の不安定な様子はほとんど見られなかった。		
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	外部研修への参加は少なく、管理者はOJT中心の教育によって職員を育成しようと考えている。看護師が勤務していないため、職員の中からは医療に関する知識教育の必要性を訴える声が上がっている。		法人内の幹部会メンバーを充実させるために、管理職教育が始まっており、その成果に期待したい。さらに、一般職員教育への展開が期待される。
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	市内のグループホームのネットワーク化の動きが、少しずつ現実味を帯びてきた。この件に関しては、法人代表が汗を流している。		

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)
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	利用希望者があった場合、希望されれば自費での2泊3日程度の利用体験をしてもらっている。職員はこの期間を有効に利用して様々な情報を集めており、利用開始が円滑に始まるように備えている。		
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	訪問当日のクリスマスパーティーのために、利用者は職員と共に前夜からパーティー料理の準備に取り掛かった。いなりずしの味付けは、利用者の長年の経験にしたうちされた味であった。若い職員が利用者から学べるものは多い。		
<b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
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	介護度の低い利用者の目は、ややもすれば重い利用者に冷たく注がれる。自分の意思を表出できるグループの口調が、批判やののしりにならないように、職員は気持ちを和らげるような言葉掛けを行っていた。		
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	お試し利用時に、職員は詳細な観察を行い、初回の介護計画から適切なものが作成されている。イベントを毎月実施するようになり、利用者とのコミュニケーションの機会が増えたため、より利用者本位の計画作成が可能となっている。		
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	6ヶ月毎の見直しが実施されており、職員の意見だけでなく利用者本人や家族の意向をも取り入れようとしている。しかし、ホームへの足が遠のいている家族もあり、ホームの思い通りには進んでいない。		意思を表出できない利用者にとって、家族はその代弁者である。郵送されてくる介護計画を承認するだけでなく、事前に家族の意向を聞きとって計画に盛り込む取り組みを期待したい。

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)
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	同一法人施設桜館のデイサービスのプログラムへの参加や、家族が対応できない時の通院付き添い等、柔軟な対応支援に努めている。		ホーム開設から既に3年を経過したことであり、馴染みの環境づくりや緩やかな住み替え支援として、指定認知症対応型通所介護、短期利用共同生活介護も視野に入れた支援への取り組みについて検討されたい。
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	利用者・家族の同意を得て、協力医療機関から月2回の往診や、以前からのかかりつけ医の往診を受けている利用者もいる。それ以外の医療機関(認知症専門医・歯科等)の受診支援も行っている。		
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	法人代表や管理者は、重度化への対応の重要性を認識しており、スタッフミーティング時にも話し合われている。現在、重度化している利用者はいないが、利用者の状態変化に注視し、利用者・家族の意向を踏まえ、提携医や職員等で話し合い、最善な支援を行う考えである。		
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	利用者への声かけは、敬意を持ってさり気なく行われ、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の取り扱いや保管にも注意を払っている。		
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	共同生活としての大まかな流れはあるものの、利用者の生活歴・趣味・関心事等を、家族と相談しながら個々のペースを尊重した支援に努めている。以前に比べレクリエーション内容を増やす取り組みをしている。		

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)
(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	訪問当日はクリスマスイブで、2ユニット合同のクリスマス会に同席した。昼食時、同じテーブルの利用者の方々は、「昨夜私が稲荷ずしをつめた」、「サラダのきゅうりを切った」等、料理の準備の様子や、活きいきとした生活の様子等を聞かせてくれた。		
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、一人ひとりのタイミングに合わせて入浴を支援している。職員は楽しくリラックスした入浴になるよう、歌ってもらったり話をしたり等、気を配っている。		
(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	水槽のグッピーの餌やり、観葉植物の水やり、食材の買出し等、利用者個々が自ら気持ちよく力を発揮する場面づくりや、ボランティアによる多彩なクリエイションの活用等、楽しめる環境づくりの工夫をしている。		
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	散歩や食材の買い物等、体調や天候に配慮して、気分転換や季節感を感じてもらえる外出支援に努めている。誕生日に職員と連れ立って買い物に出かけることを心待ちにしている利用者がいた。		
(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	日中、玄関に鍵をかけないことを原則としている。通院付き添い等、職員が不足する場合、安全面を考慮して施錠することもあるが、常態とならないように努めている。		
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	定期的ではないが、消防署の協力を得て防災訓練(避難訓練)を行っている。今年は消防署の立会いで、2階から1階へ移動する夜間想定避難訓練を実施した。運営推進会議においても、地域に対して協力依頼をしている。		

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)
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>本館の栄養士によるカロリー計算された献立表に従って調理し、栄養のバランスや彩りにも配慮している。食事は毎日記録し、こまめに水分補給も行いながら、体調の維持管理に努めている。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>玄関を入ると観葉植物の出迎えがあり、広々とした共用スペースには畳のベンチやソファが配置してある。カウンターには水槽や花が置かれ、壁には利用者と一緒に制作した作品が飾っており、明るくリラックスできる雰囲気であった。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室には、配偶者の写真や位牌、タンスや日用品・自制作品等があり、昔から愛着のあるものを使用できるように支援している。居室の一つには年代物の大黒天があり、利用者は毎日水をお供えしている。</p>		