

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	2372202024
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 やまと桜館
訪問調査日	平成21年1月28日
評価確定日	平成21年3月17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3月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2372202024		
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 やまと桜館		
所在地 (電話番号)	一宮市大和町南高井字江北8番地 (電話) 0586-45-8008		
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21年1月28日	評価確定日	平成21年3月17日

【情報提供票より】(平成20年12月30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	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 5人, 非常勤 4人, 常勤換算	7.2人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 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)	40,000 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(12月30日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	69 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大雄会、きむら胃腸科・外科・内科
---------	-----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

管理者の交替があったが、新管理者はかつてこのホームでの勤務経験があることから、職員や利用者との馴染みの関係ができています。職員は若々しく元気がいい。家族アンケートに答えた家族全員が、職員の生き生きとした姿を評価している。90歳を超える高齢の利用者もいるが、職員の元気の良さに引っ張られて、利用者の活動意欲が高い。昨夏の集中豪雨では床上浸水の被害を被ったが、上層階の有料老人ホームの空き部屋を利用することで利用者の安全を確保した。併設施設を持つ強みでもあろう。地域と運動しての「夏祭り」は、天候が悪く開催が危ぶまれたが、町内会のテントを借りたり館内を利用するなどして対応した。この一年、様々な経験を積んだホームであるが、これを糧としてさらなる飛躍を期している。

【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)
	日々の取り組みの充実度を下げない範囲で、可能なものから改善に取り組んだ。取り組みが進んでいない難易度の高い項目については、前回から継続して改善指摘・推奨事項として取り上げた。
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)
	職員は勤務経験の長い者が多く、外部評価の意義を理解している。法人代表をはじめ管理者・職員は、自己評価や外部評価の結果を、サービスの向上につなげようとしている。
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)
	メンバーの都合もあって、定期的な運営推進会議の開催は難しいが、少ない回数だけに中身の濃い会議となっている。会議メンバーに、ホームの日常を記録したDVDを見てもらったところ、参加した家族からコピーが欲しいとの申し出があった。ホームの抱える課題(災害対策等)に関しては、様々な方面から意見が出されて討議されている。
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)
	利用者に関することについて、職員は家族に対して率直な意見を述べている。家族からも具体的な意見や要望が多く、本音で話し合える関係ができています。また、休刊状態であった「やまと通信」を再刊するため、法人内の事業所単位で編集委員が選出された。2ヶ月毎の職員からの「便り」に加えて、さらに家族への情報提供が手厚くなる予定である。
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)
重点項目	恒例となった夏祭りは、雨模様の中での開催となった。開催中止も考えられたが、町内会のテントを張り、館内にも出店を設けるなどして最後までこぎつけた。苦労もあったが、得るところも大きかった夏祭りである。職員にとって、イベントをやりきることは精神的・肉体的に疲弊する。燃え尽きや徒労感を残さないためには、目標を設定して臨むことを推奨したい。動員数や屋台の販売目標数を設定しておけば、達成感や満足感の得られるイベントとなる。

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	「礼節と尊厳」を法人設立以来の理念としている。地域密着に関する具体的な言葉は、「運営規定」や「重要事項説明書」の運営方針の文中に記されている。		
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	法人代表は、「まず精神ありき」の考えの下、職員の採用に際しても、理念の共有が可能な人材を発掘している。		
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	恒例となった夏祭りは、雨模様の中での開催となった。開催中止も考えられたが、町内会のテントを張り、館内にも出店を設けるなどして最後までこぎつけた。苦労もあつたが、得るところも大きかった夏祭りである。		職員にとって、イベントをやりきることは精神的・肉体的に疲弊する。燃え尽きや徒労感を残さないためには、目標を設定して臨むことを推奨したい。動員数や屋台の販売目標数を設定しておけば、達成感や満足感の得られるイベントとなる。
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	職員は勤務経験の長い者が多く、外部評価の意義を理解している。法人代表をはじめ管理者・職員は、自己評価や外部評価の結果を、サービスの向上につなげようとしている。		
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	定期的な運営推進会議の開催は難しいが、少ない回数だけに中身の濃い会議となっている。会議メンバーに、ホームの日常を記録したDVDを見てもらったところ、参加した家族からコピーが欲しいとの申し出があった。		会議メンバーに役割の認識や使命感を持ってもらうためにも、定期的な開催が望まれる。自己評価、外部評価の結果の検討や、改善推進事項のモニタリング等、会議が果たすべき役割は多い。

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)
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	組織としての役割分担(責任と権限)が決められており、行政とのパイプ役は、そのほとんどを法人代表と事務担当者が担っている。		
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	休刊状態であった「やまと通信」を再刊するため、法人内の事業所単位で編集委員が選出された。2ヶ月毎の職員からの「便り」に加えて、さらに家族への情報提供が手厚くなる予定である。		
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	利用者に関することについて、職員は家族に対して率直な意見を述べている。家族からも具体的な意見や要望が多く、本音で話し合える関係ができています。		
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	職員の退職、異動は少なく、それが利用者の安定につながっている。管理者の交替があったが、かつては当ホームで働いていたことがあり、職員だけでなく利用者とも顔なじみである。		
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	外部研修への参加は少ないが、法人内での教育を充実させようとしている。法人幹部による中堅職員への教育はすでに始まっている。職員による本格的な「介護マニュアル」作成の動きも出てきた。		
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	地域で同業者のネットワークは構築されていないが、法人内の3ホームの管理者を含んだ幹部会が開催されており、意見交換や問題点の討議、教育等が行われている。		

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)
.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>同じ建物の中に有料老人ホームやデイサービスが併設されていることから、相互利用や移行によって馴染みの関係作りが可能となっている。デイでお試し利用を経験した後に、ホームに入居となることもある。</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>	<p>玄関を入った正面には、毎月大きな飾り付けボードが作成される。職員が書いた達筆の下書きに沿って、千切り紙を貼り付けるのは利用者の役目である。千切り紙では主役級の利用者が、自慢話をしてくれた。</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>入院が長引いて、仕方なく退居となる場合がある。病院での生活で寂しい思いをさせまいと、職員が気持ちを込めて折った千羽鶴を持って行った。</p>		<p>退居後の利用者の思いにまで配慮する姿勢は、理念として掲げる「礼節と尊厳」の実践といえよう。理念の実践のさらなる取り組みに期待したい。</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>家族の来訪が多く、その折に意向や要望の聞き取りを行っている。介護計画の作成については、アンケートに答えた家族全員が大きな満足感を示している。</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>3ヶ月毎に介護計画が見直され、聞き取った家族の意見も反映させていた。利用者の状態に変化があった時には、適切なタイミングで介護計画を見直している。</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	夏の豪雨によって床上浸水の被害を受けた。ホームは1階にあるため、2日間水浸しとなったが、2階の有料老人ホームの空き部屋等を利用することで利用者を護ることができた。		
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(専門医等)にも同様に受診支援を行っている。		
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・家族の意向を尊重して、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。		利用者の重度化は避けて通れない問題であり、関係者全員の方針の統一も必要である。日常から話し合える機会や職員の研修等、利用者・家族の状態や意向変化に柔軟に対応できる体制づくりに期待したい。
. 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	職員は冗談を交えながら親しみのこもった会話をしていた。また、利用者を人生の先輩として、敬意を持って接しており、運営理念である「礼節と尊厳」の徹底に取り組んでいる。介護記録等の個人情報も取り扱いに注意を払っている。		
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	食事は全員一緒に等、共同生活としての大まかな流れはあるものの、一人ひとりの生活リズムやその日したい希望を大切に、できる限り個々の利用者の思いを尊重した支援をしている。建物内にある美容室で、髪を染めるのを楽しみにしている利用者もいる。		

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	食事の準備や後片付けは利用者と職員が一緒に行っている。職員も同一メニューで同じテーブルを囲み、全員で「いただきます」の後、出来栄等を話題に語り、食事の締めくくりは全員での「ご馳走様」であった。		
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	職員の勤務体制の関係で、おおよその入浴時間帯が決まっているが、利用者の体調や気分を考慮しながら、一人ひとりのタイミングを大切にされた入浴支援に努めている。		最上階に造られている展望風呂や屋上広場が有効に使用されていないのが残念である。家族へ呼び掛け、家族水入らずの温泉気分に入った入浴などができれば、利用者・家族の満足感は計り知れない。
(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	利用者の「昔とった杵づか」を把握して、利用者が気持ちよく力を発揮できる場づくりの工夫に努めている。まったく料理ができなかった職員が一通り作れるまでになったのは、経験豊富な利用者の厳しい指導の賜物と、職員の相談上手によるものである。		
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	散歩や買い物、玄関先に出ての食事、季節毎のお花見、外食等、天気や利用者の気分・希望に応じて、気分転換や季節感を感じてもらえる支援に努めている。		
(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	玄関は併設のデイサービスや有料老人ホームと共用で、日中施錠はしていない。ホーム入口ドアのセンサー音は優しくホーム内に聞こえにくい配慮となっている。職員はその日の利用者の気分や状況を見守りながら、自由な暮らしを支援している。		
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	マニュアルを作成し、消防署の協力を得て施設内合同の避難訓練を定期的実施している。しかし、近隣に民家がないこともあり、地域の消防団や住民等の参加・協力体制づくりには至っていない。		運営推進会議の場を活用して、職員数の少ない夜間の避難誘導等の問題点を報告しながら、地域との協力体制構築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	栄養士によるカロリー計算された献立表を参考に、栄養のバランスや味付け等に配慮している。個々の食事量を毎回把握し、入浴後の水分補給等、水分量にも気を配り、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	リビングには、利用者と職員で作った千切り紙による大きな「謹賀新年」の文字絵が掛けられ、畳のベンチやソファ、各居室前の暖簾等、明るく落ち着いた空間となっており、生活観・季節感を感じることができた。		
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、毎年の誕生日祝いの寄せ書きがずらりと並び、細々した物が置かれ、生活感のある居室もある。ホーム側は利用者の馴染の品々の持ち込み支援に努めている。		