

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	2372201059
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 紅葉館
訪問調査日	平成21年2月24日
評価確定日	平成21年3月30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25日

【評価実施概要】

事業所番号	2372201059		
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 紅葉館		
所在地 (電話番号)	愛知県一宮市大和町馬引字横手15番地の1 (電話) 0586-46-6800		
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21年2月24日	評価確定日	平成21年3月30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14年5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 13.4 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	理美容院代等実費	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円)	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		1,500 円	

(4) 利用者の概要(12月30日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名		
要介護3	8 名	要介護4	3 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 82 歳	最低	65 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 大雄会 加固内科クリニック
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

昨年11月に管理者の交代があり、就任後間もない管理者のホーム運営努力が、自身の「力の限り頑張ろう」という意気込みと重なり、そのパワーがホームの活気となっているようである。職員もまた、管理者と共にホームを盛り立て、「生涯家族」の「思い」の下、同じ方向性での支援充実に努めている。

今回評価では、利用者の普通の日常生活・普通の暮らしを支援する難しさを、笑顔で語れる職員の意識を評価し、利用者・職員一丸となって協働・協力する、まさに「家族」の体制を評価したい。利用者・職員の生活の楽しさは、双方の「やりがい」と「生きがい」の融合であるように思われる。今後もこの雰囲気継続に期待すると共に、ますますの支援努力が期待される。

【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>前回評価では、主に地域との関わりについて改善を提案した。運営推進会議・災害対策等、地域を巻き込んでの取り組みへの意識は高く、積極的に取り組んだ経緯がある。この一年での達成は実現しなかった状況は否めないが、今後の継続的な取り組み努力による成果が期待される。</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>昨年度からは毎年度毎に外部評価を実施している。ホームの取り組みの、振り返り評価としての自己評価の意義をよく理解し、見出した課題を改善につなげる意識が高い。</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>定期的な会議開催を目指してはいるが、残念なことに、2カ月に一回の開催には至っていない。地域・運営推進会議に対する、運営者・管理者の意識の高さから察するに、現在は会議開催・運営の方法の模索段階であり、2カ月に1度の定期的開催実現につながらない状況が推察できる。今後は更なる積極的な取り組みに期待すると共に、成果獲得への具体的取り組みが期待される。</p>
重点項目	<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>家族来訪時に直接報告する他、電話での報告・連絡を随時に行っている。また、家族の意見・要望を、運営者・管理者・職員に直接話せる雰囲気作りに努めるとともに、積極的に意見聴取を行っている。聴き取った意見には迅速に対応し、運営者報告・職員周知等、ホームの運営に反映させている。</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>地域保育園との交流を図り、保育園行事(運動会等)に招待される関係を確立している。また、地域に向けてはホーム夏まつりへの招待・参加呼びかけ等を行い、ホーム利用者と地域住民との交流の機会を積極的に設けている。</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)
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	「礼節と尊厳」を運営理念としている。利用者・家族・職員が「生涯家族」であるという思いで、地域で暮らす家庭的な生活の場を共有し、利用者本位のサービス提供に努めている。		
	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	毎月一回のフロアーカンファレンスで、「生涯家族」の「思い」の共有を図り、それに基づいた支援提供を目指している。また、ホーム内の目に止まりやすい場所には「生涯家族」を掲示し、職員への周知・啓蒙を図り、ホームに訪れる関係者にも周知を図っている。		
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	地域保育園との交流を図り、保育園行事(運動会等)に招待される関係を確立している。また、地域に向けてはホーム夏まつりへの招待・参加呼びかけ等を行い、ホーム利用者と地域住民との交流の機会を積極的に設けている。		
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	昨年度からは毎年度毎に外部評価を実施している。ホームの取り組みの、振り返り評価としての自己評価の意義をよく理解し、見出した課題を改善につなげる意識が高い。		
	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	定期的な会議開催を目指してはいるが、残念なことに、2カ月に一回の開催には至っていない。地域性を考慮し、隣接地域にある同法人のグループホームと2ホーム合同で会議を実施し、相互の地域交流を図ると共に、地域に両ホーム理解を推進する取り組みとして位置付けている。		地域・運営推進会議に対する、運営者・管理者の意識の高さから察するに、現在は会議開催・運営の方法の模索段階であり、2カ月に1度の定期的開催実現につながらない状況が推察できる。今後は更なる積極的な取り組みに期待すると共に、成果獲得への具体的取り組みが期待される。

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	市担当との良好な関係作りに努め、最新の情報収集・情報交換等を行い、ホーム運営に反映させている。しかし、行政と共にサービスの質の向上に取り組む体制にまでは至っていない。		行政を交えた市内の事業者・同業者会議等の開催が、他事業所交流の意義も含めて有効な手段の一つと考えられるので、まずは行政への働きかけが望まれる。
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	家族来訪時に直接報告する他、電話での報告・連絡を随時に行っている。状態変化時等の緊急連絡の対応については、家族からの安心・満足の声が多い。また、ホーム独自の取り組みとして、日常生活等を動画撮影し、希望する家族に配布している。		
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	家族の意見・要望を、運営者・管理者・職員に直接話せる雰囲気作りに努めるとともに、積極的に意見聴取を行っている。聴き取った意見には迅速に対応し、運営者報告・職員周知等、ホームの運営に反映させている。		
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	馴染みの関係での支援を基本とし、基本的には職員をユニット固定し、法人内異動等も最小限に抑える配慮がある。また、やむを得ない退職・異動の際には、利用者に説明を行う等、利用者の環境変化に配慮している。		
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	運営者は、職員のレベル・スキルを把握し、必要に応じた研修参加を促進している。また、日常支援の中ではOJTを中心に、職員が協働・協力し合える体制作りに努めている。		
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	運営者・管理者は、グループホーム連絡会に参加し、他事業所との交流を図っている。		6項目と同様、現時点で参加すべき体制の無い状況下では、まずは体制作りの働きかけが望まれる。運営者・管理者の会議・会合出席に留まらず、同じ目的を持つ他事業者と、職員交換研修・他職場体験等、所属するホームの取り組みを振り返り、改善を意識できる取り組み・体制作りが期待される。

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	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	利用希望者本人・家族共にホームを見学してもらい、希望があれば日中体験等にも応じている。また、入居までの間に、職員が利用希望者宅を訪問し、様々な会話・対話を行う事で馴染みの関係を確立し、利用希望者が不安を感じることなくサービスの利用を開始できるように配慮している。		
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	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	『生涯家族』の思いで、ホームで暮らす利用者と職員全員が大切な家族になれるように、利用者に対しては「礼節と尊厳」を重んじる、理念通りの対応に努めている。年長者を敬う職員の対応に、利用者も満足げであり、ほのぼのとした雰囲気が印象的である。		
・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	馴染みの関係支援の利点で、利用者の思い・希望等を聴取・把握しやすい関係を確立している。意思表示が難しくなっている利用者に対しても、「長い付き合い」の中で感じる、表情・うなずき等で本人の意向を察知し、利用者の笑顔のある支援を実現している。		
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	利用者の「その人らしさ」を尊重する介護計画作成に努めている。利用者本人が、どうありたいと思っているか・どう暮らしたいと思っているかを、日常会話の中から聴取し、家族に報告・相談しながら、利用者の生きがいにつながる介護計画立案を目指している。		
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	利用者の状態・状況変化の場合には、随時見直しを行うとともに、利用者の希望・要望の変化、家族の希望・意向にも柔軟に対応し、常に利用者本位を考えた介護計画になるように配慮している。		介護計画に沿った支援実践が記録として確認でき、さらには、利用者の状態・状況がどのように変化して行くかを記録することが望まれる。記録の工夫の実現が叶えば、介護計画見直しの際の、具体的・重要な資料となることが期待できる。

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)
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	利用者や家族の要望に応じて、医療機関への通院の送迎・付き添い等、可能な限り住み慣れた環境での生活の継続に向けて柔軟な対応支援に努めている。		
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	利用者・家族の同意を得て、協力医療機関がかかりつけ医となっており、月2回の往診による受診が可能となっている。また、それ以外の医療機関(眼科・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	利用者の状態変化に注視し、重度化の兆しがあれば、本人や家族の意向を踏まえ、家族・医師・職員等で話し合い、方針を共有しながら、利用者にとって最善の支援を行っている。		
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	「礼節と尊厳」の理念の下、利用者一人ひとりの人格を尊重し、暖かく親しみのある会話を大切にしながら、誠意ある姿勢で利用者に接している。記録物等は整理され事務スペースで管理している。		
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	単独での散歩を日課としている利用者の見守り支援等、一人ひとりの生活リズムや体調、思いや意向等を大切にしながら、可能な限り本人の気持ちに寄り添った支援をしている。		

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	利用者個々のできる範囲で食事の準備や片づけを一緒にやっている。職員も同じテーブルで同じ物を食べ、一人ひとりのペースで、和やかに歓談しながら、食事を楽しんでいた。食後の場面には、積極的に洗い物をこなす利用者の姿もあった。		
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	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。入浴は毎日可能であるが、入浴が嫌いな利用者もあり、職員は気持ちを入浴に向かわせる環境づくりに努めている。		
(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	買い物や習字・カラオケ、家事一般等、利用者一人ひとりの生活歴や、日々のかかわりの中から、やりがいや楽しみを見出し、自ら気持ちよく力を発揮する場面づくりや、楽しめる環境づくりの支援に努めている。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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・外食等、体調や天候に配慮して、気分転換や季節感を全身で感じる外出支援に努めている。散歩コースの一つには、近くの保育園内で幼児と触れ合う(声かけ)時間も設けている。		
(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	職員は利用者一人ひとりのその日の気分や状況の把握に努め、日中は玄関に鍵をかけず、見守りや声かけ等で対応し、自由な生活の支援に取り組んでいる。訪問当日も自立外出の利用者が自由に出入りしていた。		
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	災害時の避難訓練を年2回実施予定している。訓練はホーム独自で実施し、地域等への呼びかけや地域の人々の参加には至っていない。		避難場所等、災害時の対応について、消防署の指導・協力を得るとともに、運営推進会議の場を活用して、問題点等を地域に向けて報告し、協力依頼等、地域との連携への働きかけが望まれる。

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	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	市場から直接に新鮮な食材を法人施設一括で購入(2月から)し、本館の栄養士によるカロリー計算された献立表を参考に調理している。利用者の状態に応じて刻み食等工夫しながら、こまめに水分補給も行い、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	共用空間は適度な採光で、生活感・季節感にも配慮している。2階で犬と猫を飼っているが、ホーム内は清潔に保たれ気になる臭いもない。また、ソファ等配置してリラックスできるスペースも確保している。		
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のを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には、写真や使い慣れたタンス、使い込まれた日用品や自作品等が置かれている。家族にも、利用者が安心して過せるように愛着のある物の持込を支援している。		