

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	2373500145
法人名	社会福祉法人 知多学園
事業所名	前山ホームらく楽
訪問調査日	平成 20 年 3月 12日
評価確定日	平成 20 年 4月 28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20年4月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2373500145		
法人名	社会福祉法人 知多学園		
事業所名	前山ホームらく楽		
所在地 (電話番号)	常滑市金山字新田12-1 (電話) 0569-43-1466		
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	愛知県名古屋市長和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年3月12日	評価確定日	平成20年4月28日

【情報提供票より】(平成20年2月15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	8 人
職員数	11 人	常勤 6人, 非常勤 5人, 常勤換算	6.5人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 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)	20,000 円	その他の経費(月額)	22,000 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	日額	1,200 円	

(4) 利用者の概要(2月15日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83.1 歳	最低	70 歳	最高	94 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	常滑市民病院、久野歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

介護保険法の施行とともに誕生した古参のホームである。グループホームの先駆けとしての誇りをもった筋の通った運営が行われており、新しいことに挑戦する先見性も持ち合わせている。大学との共同研究の成果として発表した「看取り」の実例は、介護界に大きな反響を呼んだ。管理者の適切な指導もあって、職員の向上心が強くケアの充実につながっている。複数の職員が更なるスキルアップ・レベルアップを目的として、看護学校へ通って看護師を目指している。地域との関係の構築が秀逸で、地域に必要な社会資源として、その存在価値を認めさせている。「地域密着」に限らず、「家庭的」、「本人本位の支援」等々、どこをとっても超一流である。当然のことではあるが、利用者、家族の満足度は非常に高い。

【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>前回評価では、介護計画の見直しと注意を必要とする物品の管理の2点に要改善の指摘を受けた。双方ともに改善されており、特に介護計画については、指摘事項以外にも改善の工夫が凝らされていた。</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>職員全員に自己評価の用紙を配布し、それぞれの観点から記述を求めた。管理者はあえて項目毎のまとめをせず、職員の生の声を全て列記している。記述された内容からは、まじめな取り組みの様子がうかがい知れる。</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>2ヶ月毎の運営推進会議が開催されており、会議の構成メンバーも行政、地域の代表、知見者、利用者本人とその家族と多彩である。ホーム側も管理者や職員以外に法人の理事長や本部長が出席し、サービス提供に関するだけでなく、広く運営全般についての話し合いがもたれている。</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>利用者本人や家族の信頼感が強く、ホームに対する苦情やクレームの類は聞こえてこない。家族アンケートには、ホームや職員に対する感謝の言葉があふれており、否定的な意見は見当たらない。</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>地域との係わりは交流の域を超え、この土地になくはならない社会資源としての存在になっている。地域との合同防災訓練では炊き出しを担当したり、災害時の備蓄を広報したりもしている。利用者以外の認知症の方が迷子になっていた場合にも、地域の住民から問い合わせが入り即座に対応している。ホームの広い庭を使って、地域のイベントが開催されることもある。</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	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	「ひとり一人が主役」「地域の一員としての生活を支援します」等5つの基本理念を掲げている。利用者が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地域密着サービスを定着させている。		
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	理念を事業計画に落とし込み、さらに個人の目標管理へとつなげている。ホーム内の観察や職員のヒヤリングからも、理念が利用者の日々の生活に活かされていることがうかがえた。		
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	地域との係わりは交流の域を超え、なくてはならない社会資源としての存在になっている。災害時の備蓄を広報したり、利用者以外の認知症の方が迷子になっていた場合にも、問い合わせが入り対応している。ホームの広い庭を使って、地域のイベントを開催している。		利用者が一人で外出しても、地域の見守りによって心配なく生活できる(戻ってこれる)ようになれば、ホームの完成度はさらに増すことになる。地域が求めている重要な社会資源となっている事を誇りに、活動を継続していただきたい。
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	前回の評価結果の要改善項目は、全職員で改善に向け取り組みを行った。管理者は職員の自己評価後に面接を年2回行い、サービスのレベルアップを図っている。		
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	会議は3ヶ月に1回開催されている。利用者・家族が5～6名、区長、老人会会長、民生委員、市健康福祉課、市議員、包括支援センター職員の他、法人からは理事長、施設長、管理者、職員が出席し、活発な意見交換が行われている。		

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)
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	常滑市より「認知症理解」の講師依頼を受けている。介護認定審査会・行事等を通じ日頃より密に連携を取っている。		
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	家族の来訪時に暮らしぶりや健康状態を報告している。毎月、家族通信・運営推進会議録・また、写真等を郵送している。状況に応じて電話連絡をしている。		家族アンケートでは、全ての家族が情報の伝達についての満足感を表明している。真摯な近況報告が、家族との信頼関係を保っていると考ええる。
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	施設内に苦情対応窓口があり、運営推進会議でも発言の場を設けている。現在まで「不満・苦情」の事例はない。家族アンケートは全員の方から回答が得られ、ホームに対する「改善点・気になる点」の記述は無く、「良い点・優れている点」には感謝の書き込みが多い。		
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	この1年間の職員の離職は2名であったが、管理者は家族や利用者に対して不安を招かぬ様、運営推進会議等で説明に努めている。妊娠後退職の職員が乳児を連れて来所した際には、利用者の大歓迎を受けた。		
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	管理者は職員の育成のための研修の必要性を認識しており、法人内研修・外部研修を活用している。また、職員に資格取得の情報提供をして積極的に支援している。管理者はじめ職員一人ひとりが、強い探求心・向学心を持っている。		
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	GH連絡協議会に参加、研修委員として活動している。他事業所と積極的に意見交換・情報収集を行い、サービスの質の向上に努めている。大学との共同研究は、同業者からの高い評価を受けている。		

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>入居前に見学してもらい、その後ショートステイでお試し期間を設け、利用者・家族が納得してから契約手続きを取っている。家族・地域の方より食材の提供が多く、五感からも馴染める雰囲気がある。</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>職員は利用者の残存機能を最大限に生かし、直接手をかけすぎず、かつ押しつけの介護をしない。利用者の生活歴から学ぶ姿勢をとり、同じ時間を共有して支え合う関係を築いている。</p>		<p>支え合いは職員と利用者間だけでなく、利用者同士でも見られた。目の不自由な利用者を他の利用者が手を引いて散歩に連れ出し、小一時間ほどで何事もなかったかのように戻ってきた。このような関係が、さらに広がっていくことを願わずにはいられない。</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>利用者がその人らしい暮らしができるように、日ごろから会話を多く持っている。利用者の希望・意向は記録に残し、職員間で共有している。かつては1泊旅行を実施していたが、生活保護を利用されている方の経済的・心理的な面を思いはかって取りやめている。</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>ミーティング等で利用者・家族のニーズを的確に捉え、個別性を重視した計画が立案されている。利用者の署名・家族の捺印がされている。</p>		<p>家族のニーズは詳細に記載されているが、利用者のニーズの記載がない。利用者本人の言葉や職員が感じ取った利用者の思いを記載し、名実ともに利用者本位の介護計画となるよう努めてほしい。</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>日々の会話や行動が具体的に記入され、介護計画の見直しに活かされている。介護計画は現状に即して見直しを行っているが、定期的には3ヶ月毎に実施されていた。</p>		<p>記録の一部に表題のないものが見受けられた。識別のための表題をつけ、作成日や作成者を明確に記載することで記録としての価値が生まれる。他の記録類についても、点検をお願いしたい。</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 (すでに取り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だけでなく、広く地域のニーズを拾い集めて支援している。地域ニーズの把握のために、近隣400戸のアンケート調査を行った。ホームを地域イベントの会場に提供したり、地域合同防災訓練時には、炊き出しを行ったりしている。		
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・家族の要望に応じて、これまでのかかりつけ医との関係を重視している。全ての利用者が、毎月の定期往診を受けられるように配慮している。		
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	入居時に本人・家族の意向を聞いている。利用者・家族の意向を受け、医師の往診を受けて看取りを行った実例がある。早くからこの課題に取り組み、大学との共同研究を行うなどターミナルケアの先駆的存在となっている。		
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	職員教育が徹底されており、利用者の尊厳は守られ支援されている様子が日常会話の中で理解できる。羞恥心への配慮・個人情報の記録等にも細かい配慮をしている。利用者の写真を使用する場合の「同意書」をとっている。		
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	利用者の体調や希望に沿った生活支援が行われている。徘徊が激しい利用者に対しても、職員の押し付けや否定的な言葉がけは見受けられず、見守りを基本とした支援が行われている。		

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	食事は職員が準備し、利用者と同じテーブルを囲みながら和やかな雰囲気がうかがえた。片付けは利用者が自発的に行い、食後のコーヒーを楽しんでいる生活ぶりが見られた。		
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	浴室は家庭的な温かみがあり、細部に安全面の配慮がされている。入浴は利用者の希望やタイミングに合わせて支援をしている。夏は毎日入浴する等、季節に合わせた入浴機会が設定してある。		
(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	系列の通所介護事業所の陶芸教室に通う利用者がいる。犬の世話が役割だった利用者もいた。目の不自由な利用者は、天候さえ許せば散歩に出かけている。隣接の畑では、職員と利用者が草取りに精を出していた。全てお仕着せでない支援である。		
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	散歩は利用者の意思を確認して、日常的に支援されている。利用者同士で支え合い、散歩に出かける姿が見られた。車を使用して、買い物やドライブも行われている。		
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	管理者・全職員は、鍵をかけることの弊害を充分理解している。苦慮の結果、不穏行動が著しく生命の危険を伴う利用者のパニック出現時に限り、一時的に施錠をしている。		施錠した状態が常態化するのを防ぐためにも、常に「鍵を掛けないケア」とは何か、を自問しながら支援することを望みたい。
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	地域との合同実施をも含め、年間2回の防災訓練を実施しており、夜間を想定した避難訓練も行っている。訓練当日の炊き出しを担当したり、災害時の備蓄を保有していることなどを地域に公表している。		

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	食事は利用者の好みを取り入れ、職員が調理している。献立表には食材を記入して、栄養士によるカロリーチェックを受けている。水分摂取は、個別性を重要視して支援している。		
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	食堂のテーブルには菜の花が飾られ、自然光が差し込み明るく温かい雰囲気が漂っている。利用者・職員が膝を突き合わせ談笑しており、家庭的な雰囲気が感じられた。		
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のもをを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	民家改造のためか、居室は住み慣れた自宅を感じる。引き戸に畳・家具・古い写真等様々な工夫がされており、利用者が安心して過ごせるようにとのはからいである。90歳を超した利用者の居室には、誕生日毎に職員から贈られた「賞状」が飾ってあった。		