

## 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
I. 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
II. 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
III. 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
IV. 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	2372400552
法人名	社会福祉法人知多学園
事業所名	板山ホームらく楽
訪問調査日	平成 20 年 3 月 20 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 12 日
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部

#### ○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3月25日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2372400552
法人名	社会福祉法人知多学園
事業所名	板山ホームらく楽
所在地	愛知県半田市神田町2-30-2 (電話) 0569-27-8120
評価機関名	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 施設福祉部
所在地	名古屋市中区丸の内2-4-7
訪問調査日	平成20年3月20日

## 【情報提供票より】 (平成20年3月3日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15年6月15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	6人	非常勤	3人	常勤換算	7.5人

### (2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	～ 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)	39,000円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有(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(平成20年3月3日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	1名	要介護2	1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 85歳	最低	78歳	最高	92歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	間瀬医院、ハミール歯科
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

複数の福祉施設を有する法人が平成15年に民家を借りあげたものを改装して開設したホームである。建屋周辺は竹林や田園と緑に恵まれ、大きな庭は木々や草花が植えられ、素朴で心落ち着く風情となっている。建屋内外はあえてバリアフリーにせず、入居者が日常生活の中で自然と身体の機能訓練が出来るように廊下等の各所にある程度の段差がある。管理者はじめ職員は入居者一人ひとりが充実した日々を送ってもらうため、アセスメントやセンター方式を効果的に活用し、ケアの実践に取り組んでいる。ホームの行事には近隣の人々の参加を呼びかけるなど積極的に地域と交流を図っている。入居者同士や入居者と職員がお互いに支えながら、ゆったりとした時間を感じながら、笑い声が絶えないホームである。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善課題である「連絡帳への押印」及び「栄養バランスの把握」等は前向きに取り組んでおり、改善されている。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目②	管理者は評価の意義や活かし方を職員にわかりやすく伝えている。自己評価は全職員で行ない、職員間の意識合わせや振り返り、見直し等に活かして、サービスの質の向上につなげている。
	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)
重点項目③	ホームからの入居者状況や年間計画の進捗状況等の報告とともに、区長や民生委員、市職員、家族等からの質問や意見、要望等を受ける双方向的な会議となっている。会議で出された意見や情報等はサービスの改善等に具体的に活かすよう努めている。
	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)
重点項目④	家族の訪問した機会や入居者の健康状態等の電話連絡時に、常に問い掛けて、意見等を積極的に聴く努力や場面づくりに心掛けている。また、運営推進会議で家族が外部者へ気軽に要望等が言える雰囲気づくりに留意し、出された意見等は極力運営に反映させている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)

町内会に加入し、地域の一員として、行事等に積極的に参加している。また、ホームの行事には近所の方の参加や手作り菓子の差し入れ等があり、地元の人々との交流にも努めている。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	法人全体の「地域と自然に接しながらの生活の支援」の理念をグループホームの理念に置き換えて、日々の運営方針と目標を明確化した取り組みとなっている。	○	母体組織の理念そのままではなく、地域密着型サービスとして、何が大切かを考え、ホーム独自の理念を作り上げることが望まれる。
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	管理者は朝夕の引継ぎや日常の会話の中で、日々の方針や目標を具体的に職員へ浸透させて、理念の共有に取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	町内会に加入して、近隣住民との関係づくりや地域の防災訓練、盆踊り等の行事に積極的に参加して、交流に努めている。また、ホームの行事には近所の方の参加や手作り菓子等の差し入れのある関係となっている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価や外部評価の意義や活用方法等は管理者と職員全体で確認しあっている。評価を通して出てきた課題は職員会議で話し合い、具体的な改善につなげている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	区長や民生委員、市職員、家族等のメンバー構成で、2ヶ月毎に実施し、その都度、議事録も取られている。また、法人理事長や管理者、職員が加わり、年間計画の進み具合や行事状況等の報告と同時に、参加者の素直な意見等を引き出して、サービス改善等に向けた具体的な取り組みに活かしている。		
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	日頃から行政に出向き、ホームの実状やケアサービス等の取り組み等を伝えながら、協力関係の構築に努めている。また、市主催の在宅ケア推進会議等に出席して、他のサービス事業所の意見等も聴いている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	「らく楽からのお便り」の広報誌による定期的な近況報告の他に、家族等が訪れた機会や電話等で日々の暮らしぶり等の情報提供を行っている。金銭明細書は広報誌と一緒に毎月送付している。		
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	家族等の訪問時に、何でも言えるような雰囲気づくりに留意して、管理者や職員は常に問い掛けている。また、運営推進会議に家族が参加し、意見や要望等を外部者に示す機会を作り、出された意見等は、極力、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	管理者は入居者と職員の馴染みづくりの重要性は認識しており、職員の離職等を最小限に抑えるよう努めている。やむを得ず職員が交代する場合は、管理者自ら新職員と協働して、入居者の理解や受け入れられるまで最善の努力をしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	法人内の研修は勤務外の職員を参加させている。法人主催のグループホーム研修は職員が交代で受けている。外部研修は希望者が参加できるよう配慮している。また、研修報告は職員会議で発表し、報告書は全職員が閲覧できるようにして、共有化している。		
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	管理者や職員は市主催のグループホーム交流会等に参加して、地域の同業者と交流を図り、サービス改善や職員育成に役立つ実践的な情報交換が行なわれている。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 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、場の雰囲気に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	初回の面接時には本人や家族等の希望や要望、本人の生活歴等を聞きだし、その後、短時間の通いサービス等を実施して、職員や他の入居者等に馴染み、安心や納得して利用できるように段階的な支援を家族と相談しながら行なっている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	管理者はじめ職員は入居者一人ひとりの生活歴をよく理解しており、調理や書道、絵画等の得意な入居者から、過去の経験や技術を学ぶ等で、楽しみやこだわりを共感しながら、支えあう関係を築いている。		


外部評価	自己評価	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項目)	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)
<b>Ⅲ. 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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	殆どどの入居者は会話ができるので、管理者や職員はできるだけ寄り添い、日々の表情や行動、会話の中から、一人ひとりの思いや意向等の把握に努め、入居者の関心度を見極めながら、支援を行なっている。		
<b>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</b>					
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	職員の気づき等が記載された個人記録や本人と家族等の日々の関わりの中で得られた意見や要望等を取り入れて、個人の特徴をとらえた具体的な介護計画が作成されている。		
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	3ヶ月に1回程度の定期的な見直しを実施している。また、本人や家族等の思いの変化や本人の日常生活動作などの低下時は期間にとらわれず臨機応変に、現状に即した新たな介護計画を作成している。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制を活かして、医療処置を受けながら生活の継続及び本人の状況に応じて、通院の送迎を柔軟に対応している。また、本人が以前から使用しているデイサービスの送迎も行なっている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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</b>					
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し、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	本人や家族等の馴染みのかかりつけ医の継続受診を支援している。また、緊急時は協力医療機関への医療が受けられることも、利用契約時にその旨を説明し、同意を得ている。		
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、本人や家族等に事前指定書に記入してもらい、重度化した場合や終末期のホームの対応について、同意を得ている。管理者は終末期まで看取りたいとの考えを持っている。	○	入居時の事前指定書のみでは終末期等の対応は難しいので、重度化に伴う意志確認書や終末期に対する対応指針を定めて、家族や医師、看護師等との合意をつくるために職員も参画し、共有を図っていくことが望まれる。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	職員は一人ひとりの誇りやプライバシーを見極めており、その人に合った言葉掛けや支援がなされている。個人記録等の書類は鍵のかかる書庫に保管し、名前がわからないよう目隠ししてある。		
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	一人ひとりの体調やペースを大切に、その場の状況に応じた「その日」したいことや「食べたい物」等を把握するなど、入居者が主人公となる個別性の支援に努めている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>(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</b>					
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	入居者一人ひとりのできることを把握し、調理や配膳、片付け等を分担しながら、職員と一緒に進めている。茶碗や湯呑み、箸などは個別の物を使用し、職員も同じ食卓を囲んで家庭的な雰囲気を楽しんでいる。		
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ず、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	入浴時の羞恥心や負担感を職員はよく理解している。一人ひとりの意向を第一に、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。入浴回数は週3回となっている。	○	希望があれば、毎日の入浴や夜間入浴等の自由な時間帯の入浴ができるよう取り組みの検討が望まれる。
<b>(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</b>					
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	日々の身体状況を見ながら、入居者の得意な歌や書道、絵画、詩吟等を行ない、張り合いや喜びのある生活を支援している。また、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割として、調理や掃除、洗濯物たたみ等の場を設けている。		
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	入居者の気分転換やストレスの発散等の機会として、日常的に買い物や散歩、家族との外食で気軽に楽しんで外出できるよう支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	入居者一人ひとりのその日の気分や状態をきめ細かく把握することで、居室や玄関等の鍵はかけずに自由な暮らしを支援している。また、外出する入居者には職員と一緒に付き添ったり、本人の気持ちを変える工夫等をして、戻ってもらう等の支援が行なわれている。		



外部評価	自己評価	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項目)	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)
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	消防署の協力のもと、年2回の防災訓練を実施している。緊急時の避難経路や連絡手段、対応等を身に付けて、日頃より、近隣の人達の協力が得られるよう働きかけている。		
<b>(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	毎食の摂取量及び水分補給量は個別の介護記録表に記録して、職員全員が情報を共有している。栄養バランス等は法人内の栄養士のアドバイスを受けている。また、入居者一人ひとりの状態や習慣に応じて、盛り付け等を工夫して対処している。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
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	民家を改修したホームであり、玄関や居間、浴室、トイレ等の共用空間は一般家庭と遜色がない。廊下やトイレ等の要所には手摺りが取り付けられ、異臭や不快な音はない。		
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て、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	使い慣れた洋服ダンスや小型机、縫ぐるみ、家族の写真等で飾られた居室は個性的な環境づくりとなっており、入居者が居心地よく過ごせるプライベート空間となっている。		

※  は、重点項目。