

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12月3日
評価確定日	平成21年2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1月10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)	愛知県常滑市金山字新田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3日	評価確定日	平成21年2月17日

【情報提供票より】(平成20年11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	12 人	常勤 6 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 6.5 人	

(2) 建物概要

建物構造	平屋 造り		
	1 階建ての	1 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	320 円	昼食	440 円
	夕食	440 円	おやつ	0 円
	または1日当たり	1,200 円		

(4) 利用者の概要(11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	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 83.9 歳	最低	71 歳	最高	95 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】

<p>民家改造型の建物で、まさに家庭的・家族的な支援を実現し、利用者の生活を支えている。地域との交流は、地域の一世代としての交流に他ならず、ホームに暮らす利用者は、地域の一員として生活している。地域にホームの存在を理解していただく取り組みばかりではなく、ホーム・利用者・職員が地域に慣れ親しむ取り組みを継続し、開設から8年を経過する現在は、地域の社会資源としての役割を果たすまでになっている。</p> <p>近隣住民からの自家製野菜のおすそ分け・到来物のおすそ分け等はホームの日常であり、良好な関係確立が推察できる。また、その良好な関係の中で、専門的な介護相談・地域高齢者支援、認知症高齢者理解への取り組み等、地域での『頼りになる存在』としての活動は高く評価できる。来年度は、地域ニーズに対応して、現在の環境から、2ユニット新築の環境への移行が決定しており、今後ますますの支援充実が期待される。</p>

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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> <p>前回評価では、特に介護計画等の記録の管理・記入方法、施設への対応に対して提案があり、その他項目に対しては、更なる改善・継続努力をお願いしている。今回評価では、ホームの積極的な取り組みを確認するに至り、変わらぬ熱心な支援を再確認できた。</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>自己評価を実施することで、ホームのサービスの内容を再確認し、改善課題の抽出後は具体的な取り組みにつなげている。管理者・職員共にサービスの向上に対する意識が高く、前回の外部評価結果の助言項目も早急に改善を行い、今回自己評価で結果を出している。</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>会議は概ね2カ月に1回開催し、ホームの活動・利用者の様子等を報告し、事例を提示しての意見交換を行っている。毎回10名以上の参加があり、活発な意見交換の場となっている。協議した内容は職員周知を図り、ホームの運営・方針に活かしている。</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>ホーム内に苦情対応窓口を設置し、体制を整備している。また、運営推進会議で家族の発言の場を設け、全体での意見内容の共有を図っている。管理者は不満・苦情がないことに満足する事なく積極的に家族への働きかけを行い、今回家族アンケートの回答にも、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。</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>地域の方より野菜・手作りお菓子の差し入れが常にある。また、支援ボランティアが継続的に訪れている。地域行事の運動会・盆踊りの招待を受けたり等々、地域との交流はグループホームの先駆者として顕著であり、地域高齢者の相談を聞く等、地域の社会資源としての役割も果たしている。</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	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」の理念と共に【・自己決定を大切に。】【・自立支援を図る。】【・家族との連携を大切に。】【・地域の一員としての生活を支援する。】の基本理念を掲げ、利用者が地域の中でその人らしく暮らし続ける為の、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	職員への理念の周知を徹底し、各人が理念より落とし込んだ目標を持ち、また、QC活動・TQM活動への反映もある。ホーム内観察・職員のヒヤリングからも、方針が利用者の日々の生活支援に活かされていることがうかがえる。		
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	地域の方より野菜・手作りお菓子の差し入れが常にある。また、支援ボランティアが継続的に訪れている。地域行事の運動会・盆踊りの招待を受けたり等々、地域との交流はグループホームの先駆者として顕著であり、地域高齢者の相談を聞く等、地域の社会資源としての役割も果たしている。		
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	自己評価を実施することで、ホームのサービスの内容を再確認し、改善課題の抽出後は具体的な取り組みにつなげている。管理者・職員共にサービスの向上に対する意識が高く、前回の外部評価結果の助言項目も早急に改善を行った。		
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	会議は概ね2カ月に1回開催し、ホームの活動・利用者の様子等を報告し、事例を提示しての意見交換を行っている。毎回10名以上の参加があり、活発な意見交換の場となっている。		

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	常滑市依頼の「認知症理解」の講演を継続し、広く地域へ認知症高齢者の理解を啓蒙している。また、介護認定審査会・行事等、行政との関わりの機会に、より良い関係・連携構築に努めている。		
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	家族来訪時・運営推進会議・ホーム行事等、口頭での報告の機会が多い。また、毎月の家族通信で定期的に利用者の様子・会計を報告している。随時の報告に関しても、家族の安心に配慮した、柔軟・適切な対応がある。		家族アンケートには、「かすり傷一つでも電話連絡をしてくれ、健康や医療面には細かく説明をもらえ安心していられる」等の感謝の記述が多く、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る。今後も、家族の安心に配慮した継続的な取り組みをお願いするところである。
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	ホーム内に苦情対応窓口を設置し、体制を整備している。また、運営推進会議で家族の発言の場を設け、全体での意見内容の共有を図っている。管理者は不満・苦情がないことに満足する事なく積極的に家族への働きかけを行っている。		家族アンケートの回答に、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事からも、ホームの継続的な取り組み努力が推察できる。利用者を中心に置いた、家族・ホームの良好な関係がホームのカラーとなるように、今後のさらなる取り組みが期待される。
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	前年度より職員の離職・異動はない。管理者は職員の離職・異動が利用者に与えるダメージは熟知しており、馴染みの関係での支援実現のため、職場環境整備にも配慮がある。また、利用者の生活の安定を第一に考える支援を職員周知で実践している。		
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	管理者は、職員の育成のための研修の必要性を認識し、法人内研修・外部研修を活用している。また、OJTを推進し、職員のレベルアップを図っている。職員の資格取得に関しても積極的に支援し、今年度は2名の介護福祉士が誕生している。		
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	GH連絡協議会に加入・参加し、機会ある毎に同業者との意見交換・情報収集を行っている。また、地区相談委員会では、活発な同業者との意見交換があり、聴き取った内容を基に、サービスの質の向上に努めている。		

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					
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>入居希望者・家族と納得行くまでの話し合いを重ね、見学・お試し利用等で、ホームのサービス利用が利用者にとって適切であるかどうかの判定を行い、スムーズな利用開始に配慮している。利用開始後は、生活に馴染めるように、職員の適切なバックアップがある。</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>利用者の残存機能を最大限に活かす支援を考え、利用者の生活歴から学ぶ姿勢で同じ時間を共有し、良好な関係を築いている。調査時の視察でも、食事中に利用者同士で自然に支え合う姿が見られ、さらにそれをさりげなく見守る職員の姿があった。</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>職員は、利用者との信頼関係の中で、適切なコミュニケーションを模索し、本人の希望・意向の聴き取りを実践している。聴き取った希望・意向は記録に残し、職員間で共有するとともに、希望実現に取り組んでいる。</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>利用者・家族のニーズの把握を図り、ニーズに応じた介護計画立案に努めている。利用者の希望実現・残存能力保持等、利用者毎に「その人らしく」暮らせる介護計画を作成している。</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>介護計画は、定期的には短期目標期間の3カ月毎に実施するとともに、状態変化時等の現状に即した見直しを行っている。個別記録には利用者の様子を明確に記録し、介護計画見直しに活かしている。</p>		<p>日常生活支援が解りやすく記録されているが、介護計画に沿った記載(サービス提供の事実)が望まれるので、方法の検討が期待される。</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	利用者家族の要望に留まらず、地域の高齢者が状況に応じて必要なサービスを受けられるように、独居の方に多機能性を活かした柔軟な支援(がされている。)を実践している。(介護相談・ホームイベントへの招待・配食サービス・ホームでの食事提供等)		
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柔軟な支援に努めている。すべての利用者が希望のかかりつけ医に受診できるように、往診・通院の支援を実践し、さらに、利用者毎の主治医との関係確立を考え、通院は家族と共に付き添う支援を無償で行っている。		
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	入居時に本人・家族の意向を事前指定書に記録してもらい、状況の変化に応じて確認を取っている。利用者・家族の意向を重要視し、医師の往診でターミナルケアを行った実例もある。職員は利用者に対し、家族同様に、高齢に伴う自然の経過を受け止め、方針を共有している。		
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	職員教育の徹底は、利用者の尊厳尊重の支援の様子・日常会話の中からも容易に理解できる。プライバシーの尊重は「その人らしさ」の尊重であることを、全職員周知・理解で実践している。		
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	利用者の体調・希望に沿った生活支援に努め、あくまでも見守りを基本とした支援を行なっている。調査日の視察でも、のんびりとくつろぐ利用者の姿があった。		

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	訪問調査日の昼食時には、利用者と職員が同じテーブルを囲み、和やかな雰囲気うかがえた。片付けは利用者が自発的に行い、役割分担を果たしている様子がある。また、嗜好の把握もあり、どの利用者にとっても楽しい食事になるように配慮がある。		
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	浴室は民家改造の家庭的な温かみを残し、手すりでの動線確保等、細部に安全面の配慮がある。入浴は、利用者の体調管理の上で、利用者の希望やタイミングに合わせ、適切に支援をしている。		
(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	利用者の生活歴を把握し、利用者毎の得意分野で力を発揮できる場面作りを支援をしている。訪問日にも、「洗濯物が乾きましたよ」の掛け声に、利用者3名が笑顔でたたみの作業に参加する場面があった。また、生き生きとした表情で、干し大根作りの様子も見られた。		生活の継続支援こそが、その人がその人らしく暮らせるための介護支援に他ならないことから、今後ますますの支援努力を期待するところである。「好きなこと・得意なこと・知っていること」に取り組む利用者の笑顔支援を合わせてお願いしたい。
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	散歩は利用者の希望に応じて、日常的に支援している。訪問調査日にも、小春日和の中、利用者間で支え合い、散歩に出かける姿が見られた。希望があれば、ドライブ・買い物等、個人対応の支援も行っている。		
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・職員は鍵をかけることの弊害を十分に理解し、やむを得ない場合の施錠について、意識の共有を図っている。通常は職員の見守りで対応しているが、利用者の無断外出時の通報・連絡等、地域の協力もある。		
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	防災訓練は、年2回(うち夜間想定1回)消防署と連携して実施している。ホームには、水・非常食の備蓄があり、訓練日には薪を使用した炊き出しを行ない、より実践的な訓練を実施している。また、地区の防災訓練にも参加し、災害時の協力を依頼している。		

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や家庭菜園の旬の食材を取り入れ、職員が食べやすく調理している。献立表にはメニューとともに食材を記入し、法人栄養士が栄養バランスをチェックしている。水分摂取は個別性を重要視し、個人毎に適切に支援している。		
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	自然光が差し込む明るく温かい食堂のソファに肩を寄せ合い、利用者同士が穏やかに語り合う様子があった。また、様々な場所に利用者の陶芸作品を展示し、「誕生日賞」の賞状も笑顔の写真と共に掲示する等、利用者の居場所作りへの工夫がうかがえた。		
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	掃除の行き届いた居室は、訪問者も居心地のよさを実感できる。また、民家改造の利点で、住み慣れた自宅の雰囲気を感じる事ができ、引き戸に畳・家具・古い写真等、様々な工夫を行い、利用者が安心して過ごせる空間作りに取り組んでいる。		