

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

. 理念に基づく運営	項目数	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	2372101465
法人名	有限会社 真寿会
事業所名	グループホーム 楽楽苑
訪問調査日	平成 19年 7月 21日
評価確定日	平成 19年 9月 4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19年 8月30日

【評価実施概要】

事業所番号	2372101465
法人名	有限会社 真寿会
事業所名	グループホーム 楽楽苑
所在地 (電話番号)	〒444-3175 岡崎市真伝2丁目1番地4 (電話) 0564-66-0133

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19年7月21日	評価確定日	平成19年9月4日

【情報提供票より】(平成19年 6月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15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	14 人	常勤	6 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 16.4

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3 階建ての	2 階 ~	3 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	実費 円(食材費含む)	
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	2000/月 円
	または1日当たり		1500 円	

(4) 利用者の概要(6月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81,3 歳	最低	72 歳	最高	91 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	須田クリニック
---------	---------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームを訪れて特に印象的であったのが、利用者のおふれんばかりの笑顔である。利用者と職員が揃ってとる食事、食後の片付け、リビングでの歓談には利用者と職員の笑顔、時には明るい笑い声が飛んでいた。こちらまで自然と笑顔になるような、元気と明るさに満ちたホームである。開設から4年がたち、地域との連携も着実に深められており、職員のスキルの向上も認められる。利用者への適切なサービス提供に対して今後もますます期待の持てるホームである。

【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)
	前回の外部評価では、活動意欲を触発する物品の用意を検討課題として提案したが、今回の外部評価では、掃除機・モップなどを揃えられ、利用者が進んで掃除をしているという声を聞く事ができた。前回課題を解決され、更に改善計画表が作成され、様々な改善活動がなされている等継続的な取り組みがなされている。
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)
	法人代表・管理者共に、外部評価に対して理解が深く、今回の自己評価もホームを振り返り、より良いサービス提供の実施に向けて、職員と共に積極的に取り組んでいる。
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)
	運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、お知らせを送付することにより、町職員・家族・地域の方の参加を更に勤めている。ホームの取り組みの成果もあり、参加者は徐々に増えているとのことであった。今後も継続的な取り組みが期待される。
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)
	相談窓口・家族会を活用し、家族の意見の聞き取りがなされている。意見については、会議や日常での話し合いで検討され、日々のサービスに反映されている。ホームは、毎月の手紙・ホーム新聞「のんびり」を家族に定期的に送付し、利用者の近況報告をすることで、家族との密な関係を築いている。
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	利用者の日常生活の広がりや災害発生時の連携など地域との関わりの重要性を管理者・職員共に十分に理解されており、散歩時の近隣住民との挨拶、地域の盆踊りや敬老会といった行事への参加など、「ホームは地域の一員」としての活動が続けられている。前回の外部評価時に比べ、今回の外部評価では地域との交流がより深くなったと感じられた。今後も継続的な取り組みが期待される。

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	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	設立以来、「ゆっくり ゆったり その人らしく」の理念の下、その実現に取り組まれており、着実に成果を上げられている。地域との関わりも意識され孤立することなくホームの存在は認知されているが、地域密着型サービスを謳った理念とはなっていないことが残念である。		これからの様々な取り組みの拠り所としての、地域密着型サービスとしての理念を掲げられることに期待したい。
	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	理念は見やすい場所に掲げられ、管理者・職員ともに日々の業務に取り組まれている。		
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	近隣住民との交流(散歩時の挨拶など)、地域の盆踊りや敬老会へも参加され、地域の一員としての、日常的な取り組みが行われている。		今後も継続的な取り組みに期待したい。
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	法人代表・管理者共に外部評価に対し理解があり、自らを振り返るため積極的に活用したいとのことであった。前年の外部評価での指摘に対しても具体的な改善に取り組まれていた。		
	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	運営推進会議は1回/2月開催されており、様々な報告・話し合いが行われている。利用者家族の参加もあり意見交換がなされ、ホームの提供するサービスの質の向上に役立っている。		

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	市の担当窓口へ相談等に出向くなど日常から行き来する機会をつくるように取り組んでいる。		
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	家族の訪問時はもちろん、毎月の手紙やホームの新聞「のんびり」により詳しく定期的に報告がなされている。		
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	家族の訪問時の聞き取り及び相談窓口・家族会も設置され、会議や日常の話し合いの中で検討されている。		
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	ホーム創設以来4年を経過するが、昨年の職員の退職が1名のみで利用者との馴染みの関係は十分に出来ている。また利用者の日常の様子は職員により常に把握され適切に申し送りがなされている。		
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	各研修会への参加、ホーム内での勉強会が行われており職員のスキルアップに努めている。職員の研修履歴は把握されているようであるが、計画的な研修体制には至っていない。		職員の育成について、OJTによる育成も重要ではあるが、資格取得、また、中長期を見据えた計画的な研修体制によるスキルアップも重要と考えられる。今後の課題として検討していただきたい。
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	近隣のホームや市外のホームとの交流があり、様々な情報交換がなされている。その取り組みはホームでの業務に反映され利用者へ提供されるサービスの質の向上に役立てられている。		

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</p>	併設のディサービスの利用者に関しては出来るだけ顔を合わせるようにしている。また入居の際には利用者の生活暦や現在の状況について十分な検討がなされている。		
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	<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>	様々なイベントなどでは、利用者・職員ともに楽しめるように計画、実施されている。食事についても職員も一緒に食べられており、楽しい時間となっていた。		
.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>	入居時の本人、家族からの聞き取り、入居後の様子などから把握するように努められている。それらは定期的に行われるカンファレンスやミーティングで検討され日々の業務に反映されている。		
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	<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>	日常から利用者の状況は職員により把握、記録されており、カンファレンスにて意見交換され介護計画に反映されている。		
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>	介護計画は定期的、また利用者の状況に応じ、随時見直しがなされている。利用者の状況は日常的に職員により把握されており、その都度介護計画に反映されている。		

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)
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	グループホームとして提供できるサービスで可能な限り支援している。		
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	毎週火曜日、また緊急時の往診があり適切な受診支援がなされている。		
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	利用者の症状の重度化や終末期に対しては管理者・職員共によく理解されている。現在までに3名の見取りの実績もありホームの方針は確認できた。		
. 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	利用者のプライバシーについては尊重するべく、職員間で話し合いがなされている。個人情報の取り扱いについても同様に契約書にも謳われている。		
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	ホームとして一日の流れはあるものの、利用者のペースを大切にその都度対応している。		

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)
(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	利用者のできることを見極め、職員と一緒に食事を楽しめるよう支援している。訪問当日も職員と一緒に後片付けを行う利用者の姿をみる事ができた。		
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	入浴の時間帯は決められてはいるが、利用者が楽しんで入浴できるように配慮しながら支援している。		
(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	利用者本人のやりたい事出来る事が把握されており、散歩や裁縫、歌など利用者一人ひとりのニーズにあったものが提供されている。必要な用具を提供する等、適切な支援がなされている。		
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	その日ごとに変化を見せる利用者の状態を見極めた上で、本人の希望を第一に考え、ホームに閉じこもらないように支援している。		外出嫌いな利用者に対して、どの様に対応していくか、今後の課題として取り組んでいただきたい。
(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	玄関については、一般家庭と同じように施錠をしてはいるが利用者でも開錠は可能である。管理者・職員ともに施錠による弊害はよく理解されている。		
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	災害時の対応についてのマニュアルは作成されており、見やすい場所に掲示されている。地域への協力依頼は運営推進会議の場で行われている。		災害発生時には地域からの協力が欠かせないこととなる。地域の人々からの理解が得られるよう、運営推進会議を利用し、重要な課題として継続的な検討をお願いしたい。

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	日々のチェック項目となっており適切に記録されている。献立をみても問題はみられない。		
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	ホームの共有空間である居間や廊下などは綺麗に清掃されており、不快感はない。装飾や掲示物も違和感を感じることもなく、快適に過ごせるように配慮が感じられる。		
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	利用者が居心地よく過ごせるよう、居間だけでなく廊下にもソファが置かれ落ち着いて過ごせるような配慮がある。利用者の居室は使い慣れた物品が持ち込まれ居心地よく過ごせる空間となっている。		