

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	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を实践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を实践するための体制	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	2375900327
法人名	社会福祉法人きらら会
事業所名	せんねん村グループホーム吉良荘
訪問調査日	平成 20 年 1 月 15 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 19 日
評価機関名	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2月10日

【評価実施概要】

事業所番号	2375900327
法人名	社会福祉法人きらら会
事業所名	せんねん村グループホーム吉良荘
所在地 (電話番号)	幡豆郡吉良町宮崎鉢貫11番地 (電話) 0563-34-9122

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	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20年1月15日	評価確定日	平成20年2月19日

【情報提供票より】(19年12月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年 1 月 1 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	5 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 7.5

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート	造り
	4 階建ての 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)	33,000 円	その他の経費(月額)	29,700 円
敷金	有() 円 〇 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	250 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	または1日当たり 1,250 円		

(4) 利用者の概要(月 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	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84.8 歳	最低	69 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西尾市民病院, 高須病院, 宮崎病院, 大竹歯科医院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山と海に囲まれた高台にある「民間の会社が海の家」として使っていた3階建ての保養所を買い取った施設である。開設より3年経過したホームは全ての居室の窓に海が広がり、日の出や日の入りが見られる景観が特長の反面、海の保養所という立地条件のため、夏の時期は海水浴客で賑わうが、冬の季節は活気があるとはいえない。又、地域の人々との交流が難しく地域交流や外出支援においては大きなハンデとなっている。ホームのサービス面を見ると法人の理念、法人の方針、ホームの課題、職員個々の年度目標と、見事に一貫性を持って落とし込まれており、トップから職員へと同じ方向に向かい日々取り組む姿勢に感銘を受けた。又職員の定着率も良く「2年間で退社1人」という素晴らしい結果となっている。家族アンケートにも、全て感謝、感謝ばかりで利用者、家族、ホームが馴染みの素晴らしい信頼関係で結ばれたホームである。

【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、自己評価の結果を休憩室に置き、職員が評価に対しての気付きを朱記記入しており、ミーティング時に意見交換を行い改善に結びつけている。前回評価で指摘された「管理者のひらめきや気づきの発信」についても、ミーティング時の検討で解決されている。
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)
	年間計画の中で自己評価を位置づけし、個々の職員による自己評価の作成。管理者による自己評価のまとめと、訪問調査の2ヶ月前から全員で検討・意見交換を行い、自己評価表の中にも、職員の日々の支援に対する姿勢が伺える。
重点項目	運営推進会議の主な討議内容及びそれお活かした取組み(関連項目:外部4,5,6)
	地元行政の意向もあり、運営推進会議は半年に1回というペースで良い事になっている。行政から福祉課、地域包括センターの職員、地域からは区長が参加しホームの活動報告・外部評価の結果報告、参加者からの意見・要望の聞き取り等の取り組みがみられる。
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)
	法人が「利用者のサービス」への家族アンケートを行っており、その結果を改善に繋いでいる。また、相談・苦情に関しては法人内に苦情ダイヤルや第三者機関があり、苦情を受け付けた職員が報告を上げ、管理者が是正処置をあげる体制が確立されている。問題をその都度解消し、利用者・家族が不安を感じないように配慮している。
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)
	町内会に加入し地域活動(草取り、掃除、祭礼、消化訓練等)に参加している。ホームが住宅地域から離れた旅館、保養所が点在する三河湾沿いの高台にあり、地域との関わりは難しいと考えられる。しかし、少しずつではあるが、交流を深めるように努力している。

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	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	「こころのびのび、からだいきいき、いのちきらきら」をホームの理念として掲げ、管理者・職員共に利用者本位の支援を目指し、日々取り組んでいる。		
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	法人の理念、法人の品質方針、ホームとしての課題点、個人の目標と体系的に確立されている。また、職員一人ひとりの個人目標にまで落とし込み、日々のケアに取り組んでいる。		目標は具体的なものであるが、年度末に取組みの成果を評価する際に、やや難しいのものと思われる。達成度が容易に評価できる数字目標を掲げ職員が達成度を味わえる取組みを期待したい。
2. 地域との支えあい					
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	町内会に加入し地域活動(草取り、掃除、祭礼、消化訓練等)に参加している。ホームが住宅地域から離れた旅館、保養所が点在する三河湾沿いの高台にあり、地域との深い関わりは難しいと感じられるが、少しずつではあるが、交流を図るよう努めている。まだ町内会の回覧版は届けられていない。		ホームより町内の回覧版をとりに行き、町内の情報を積極的に把握すると同時にホームの情報(行事等)を発信しお互いの行事に参加する事により地域との交流を深められる事に期待したい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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	年間スケジュールの中で 職員による自己評価、管理者による自己評価まとめと、訪問調査の2ヶ月前から全員で取組まれていた。又、昨年の外部評価結果、自己評価を会議室に置き、評価に対するの改善の気づきを朱記記入し 職員間で評価について話し合い、活発な意見交換を行っている。		
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	運営推進会議は地元行政の意向もあり半年に1回のペースで良いことになっている。地域からは区長、行政からは福祉課の職員が参加し、外部評価結果の報告、日々の活動報告などをし、参加者からの意見・要望の聞き取りに努めている。		行政の判断で開催回数が半年に1回と指導されているが、国の指導は2ヶ月に1回程度となっているため、少しでも回数を増やす事を検討し、更なる地域交流に期待したい。又一人二人欠席しても運営されるように、民生委員、地域包括センター、ボランティア等、メンバーの範囲拡大も検討課題とされる事を望みたい。

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	市町村担当者と日常的な関わりをもつまでには至っていない。しかし、必要時には協力を得ることができ、信頼関係も築いている。		サービス提供者として日ごろ感じている制度の問題点、サービスを実施する上での問題など、現場で明らかになった課題を行政の主催する地域ケア会議等で話し合い、行政と連携してサービスの質の向上に取り組まれる事を期待したい。
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	家族訪問時に近況報告がされている。また、サービス担当者会議に家族が参加され、利用者の状態について細かく報告し、家族の希望・要望の吸い上げに努めている。		利用者のホームでの生活の様子や行事活動を定期的なホーム便りとして配布する等「便り」による日常の近況報告を検討されることを期待したい。
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	法人が『利用者のサービス』へのアンケートを行っておりその結果を改善につなげている。又、運営推進会議、サービス担当者会議等において家族よりお話を伺うようにしている。		
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	この1年間、職員の異動・離職はなく、馴染みの職員による安定した支援が行われてれている。異動・離職がある場合には、利用者・家族に説明があり、引継ぎ等での不安感を与えさせないよう配慮している。		
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	新人研修、2日目研修、管理者研修などの研修に参加され、研修内容をミーティングにて全職員に周知している。また、勉強会にも参加し、知識の向上を図っている。		年間計画の中で研修を位置付けし、職員の経験や習熟度に応じて、段階的に『力量』を向上させ、育成していく方策の具体化を期待したい。
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	法人内で、研修・勉強会・イベント参加など交流を図り、情報交換に努めている。また、職員を一日入れ替え、新たな気づきに繋げる取り組みがなされている。		職員ヒヤリングで、「地域の中に上手く入っていくため参考になるホームと交流したい」との意見、又、運営推進会議の議事録に地域包括支援センターの方より「地域交流の面で参考になるから近隣地域のホームと交流しては」との意見などからご推薦のホームとの交流の実現を期待したい。

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)
.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>利用者が安心して入居できるように、事前にホームの雰囲気や他入居者の様子などを見学できるようになっている。入居後も、職員は利用者がホームに馴染みやすいように支援を行っている。</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ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>職員は利用者の力の引き出しに努めており、利用者のできる事は見守りに徹している。訪問当日も、職員と共に玄関前の草取りを行う利用者の姿を見ることができた。</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>入居時の聞き取りをはじめとし、日々の利用者との会話の中から希望・要望を引き出している。また、サービス担当者会議では利用者一人ひとりのサービスについて検討し、日々、利用者本位の支援に努めている。</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>見直しは3ヶ月に1度、また状態の変化があったときは、利用者、家族、担当職員、計画作成担当者により適宜おこなわれている。</p>		<p>サービス担当者会議としても利用者、家族の参加もあり、よい取り組みがなされている。今後も介護支援専門員と連携をとり、センター方式を取り入れ、本人がより良く暮らしていけるように計画への意見反映を期待する。</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>3ヶ月に1度プランは評価され、サービス担当者会議の際に説明している。また、体調の変化時においても随時見直しをしている。担当職員が利用者の介護計画について評価・検討し、利用者一人ひとりに合った介護計画見直しがなされている。</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・家族の要望に積極的に耳を傾け、柔軟な支援に心がけ、通院介助、医療連携を取り緊急時の対応がなされている。又、管理者による理容(9人中8人の利用者に対応)サービス、買い物支援等ホームの多機能性を活かした取り組みを確認することができた。さらに、同法人内GHでのイベントに参加するなど、法人内の関わりも見ることができた。		地域の高齢者が、状況に応じて必要なサービスを馴染みの環境で受けられるようにホームの機能や知識を活用され、地域の中で、認知症ケアや介護全般の情報の発信源となるよう期待したい。
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	入居者それぞれのかかりつけ医に通院できるようにホームの体制が整っている。提携医との関係も良好であり、いつでも相談できるようになっている。利用者に不安を与えないように、配慮がなされている。		
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	入居時に、事前指定書にて、利用者・家族の重度化に対する意志・要望を伺い、主治医・職員と話し合うことで、方針を共有している。また、看護師が週2日出勤し、適宜相談を行っており、不安解消に努めている。		重度化に伴い意志・方針の統一が困難になるが、その都度気持ちの変化を受け止め、ホームでも話し合いを繰り返し全員が方針を共有し、支援されることを期待する。
. 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	職員は、常に優しく丁寧な言葉遣いをしており、利用者の自尊心を傷つけるような態度・雰囲気は全く感じられなかった。利用者の笑顔の多さからも、職員の利用者への対応が適切であり、配慮がなされていることが感じ取れた。		
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	ホームでの一日の大まかな日程は決まってはいるものの、利用者の状況・状態、希望・要望に応じて日々柔軟な対応がなされている。訪問当日も、昼食を利用者と一緒に食べさせていただいたが、職員は一人ひとりのペースを把握しており、その人に合わせた個別支援がなされていた。		

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)
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	訪問当日も、昼食時には職員と利用者が歓談し、笑顔と笑い声の溢れる食卓となっていた。食後は後片付けを進んでやられる利用者が多く、食器洗いをし、流しまで食器を運ぶ等、利用者一人ひとりに合った支援を行っている。		
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	入浴は毎日可能となっている。ホームでは利用者一人ひとりの入浴希望を重視し、その日の状況・状態を加味しながら、それぞれに合わせた個別対応している。		
(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	入居前に利用者・家族から生活歴の聞き取りを行い、日々の生活の中で、利用者一人ひとりの好きなこと・得意なことを活かす支援に努めている。訪問当日も、草取り、家事に精を出す利用者を見ることができた。		
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	近隣の八百屋への買い物、散歩、ドライブ等、利用者の希望にできる限り応え支援している。また、職員は、利用者の外出回数になるべく均一になるように、利用者一人ひとりに声掛けを行い、支援に努めている。		
(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	ホームでは施錠はしておらず、主に職員の見守りにて支援しており、家族等の訪問者も気軽に訪れる事ができる。利用者への散歩等、外出支援もうかがえ、ホーム側の理解・配慮が感じられる。		
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	避難訓練・地域の防災訓練への参加など、災害に向けた取り組みがうかがえる。また、緊急時・災害時の対策について、管理者は職員に口頭で説明し、知識の周知を図っている。		夜間を想定し、現在予定している連絡網の支援体制でどの程度の避難が出来るかを確認し、不備な面があれば地域に対しての協力依頼の検討を望みたい。

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	現在、水分摂取量を把握しなければならないような疾病の利用者はおられず、食事摂取量のみの把握となっているが、特に問題は感じられない。毎月の体重測定の結果を栄養指標としており、利用者の健康管理に努めている。		
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	窓は大きく、光がさんさんと注ぎ込み、ホーム全体が明るい雰囲気となっている。職員の声大きさ・音楽の音量なども適切であり、過ごしやすい空間となっていた。		
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	家族の協力もあり、馴染みの物品を持ち込まれている利用者もおられ、居室は利用者一人ひとりの個性が現れている。		