

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	2392200081
法人名	株式会社 サンケイ
事業所名	グループホーム笑明かり・咲明かり
訪問調査日	平成20年4月11日
評価確定日	平成20年6月11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 2008年5月6日

【評価実施概要】

事業所番号	2392200081		
法人名	株式会社 サンケイ		
事業所名	グループホームチアフル笑明かり咲明かり		
所在地 (電話番号)	一宮市浅井町尾関字西五輪26番地 (電話) 0586-51-9082		
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4月11日	評価確定日	平成20年6月11日

【情報提供票より】(平成 20 年3月 31 日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	19 人	常勤	13 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 13.

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨平屋	造り
	2 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)	57,000 円	その他の経費(月額)	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() 150,000 円	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ 100 円
	または1日当たり	1,200 円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	16 名	男性	7 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	名				
要支援2	名				
年齢	平均 81.8 歳	最低	70 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	一宮市立木曾川市民病院、一宮西病院、ともだ内科クリニック、湯川クリニック、小島 歯科医院、森歯科
---------	---

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

一宮市の郊外に所々に田畑が残る閑静な住宅地の一角に落ち着いた色調でしゃれた雰
囲気の2階建て(2ユニット定員18名)で、平成19年5月1日に開設されたホームである。開
設間もないホームではあるが、母体となる法人は複数のグループホームの展開によりノウ
ハウの蓄積が充分あり、また管理者も介護経験が豊富で日々の業務についても「徹底した現
場主義で臨んでいること」がヒヤリングを通して感じられ非常に頼もしい。オープンより一年
を経過し体制も整い地域密着サービスの質の向上に力を入れている。運営者・管理者の
意向を踏まえ外出支援を積極的に行っている。一人ひとりの習慣や楽しみごとに合わせ
て、モーニング・ランチ・遠足等を計画的に実施し、買い物・散歩も利用者のニーズに
沿って日常的に支援をしている。利用者・職員ともに明るく活気があり、地域のボランティア
を幅広く受け入れ、ホームの行事に地域の住民を招き交流に努めている。

【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)
	<p>今回が初めての外部評価である。</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>今回初めての外部評価を受けるに際し、運営者・管理者は「外部評価をサービスの質の向上に繋げよう」をテーマに、管理者自ら講師になり、勉強会を実施しキックオフを行い、利用者主体を第一に考えたサービスの質の向上に取り組んでいる。全職員が評価に参加し、各ユニットのリーダーが取りまとめを行った。</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>家族代表・町内会長・副会長・老人会長・民生委員・高齢福祉課担当者・包括支援担当者の参加があり、2カ月に1回に開催し、出席率は非常に良い。ホームの行事検討・案内・活動状況の報告・一宮市の介護予防事業の紹介・ボランティアの募集・紹介等が討議されている。家族代表から積極的な発言がありホームの運営に活かしている。</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>設立1年未満で、職員も利用者・家族もグループホームの出発は一緒で、お互いにこのホームを良いものにつくりあげたいという熱意がある。そのため、「家族の要望は必ずある」という観点で面会時には家族に積極的に聞き取りを行っている。</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>ホーム開設前に地域に説明してホームの理解が得られ、町内会費も納めている。ホームの行事が町内の年間行事として組み込まれて、多くの地域の方がホームの行事に参加している。今後はホームより、利用者・職員が地域行事に積極的に参加することを期待したい。利用者の日常的支援のモーニングは地域の喫茶店を利用している。</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 (すでに取り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	母体法人の基で「生きているってすてき」と思える家に、を旨とする独自の理念を作り上げている。又、方針に「家族、地域との連携を大切にします」と定め、地域との連携を図る意義も理解している。理念の前文をパンフレットにも明示している。		法人の理念、方針の周知は徹底しているので、次のステップとして、ホームの独自性を出していく為に、方針を受けて、ホームの年度方針、を作成することを期待したい。
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	毎月行なわれるミーティング時に理念を復唱し理念の周知は徹底している。		日々のサービス提供場面(言葉掛け、態度、記録、関わりの振り返り等)において理念を掘り下げて具体的なケアに反映するように職員全体で話し合い取り組む事を期待したい。即ち、理念 方針 ホームの今年度方針 個人目標と全職員が理念を支援の中に活かして行く取り組みを期待したい。
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	夏祭り・運動会に地元の住民を招待し、運動会には家族を含め約200人が訪れている。大正琴・民謡クラブ・傾聴ボランティア、近隣高校生の和太鼓等を受け入れ、地域に充分溶け込んでいる。		地域の方々をホームに招待する交流は充分行われているので、ホームから地域へ出て、地域住民の一員として行事等に参加し交流を深める取組を期待したい。
no					
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	今回の自己評価については、職員一人ひとりに自己評価シートを渡し、それぞれが自己を振り返り考えたものを、各ユニットリーダーがまとめた。「職員一人ひとりが自己評価に取り組む事で日々のケアを評価し、自ら改善点を知る事が出来有意義な機会であった」と評価している。		
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	家族代表・町内会長・副会長・老人会長・民生委員・高齢福祉課担当者・包括支援担当者の参加があり2カ月に1回に開催している。		運営推進会議では最適なメンバーが参加されているのでホームより地域の理解・支援を積極的に働きかけ、また外部評価実施後にはその結果の検証や今後の改善活動の進め方を議題として活発な意見交換を期待したい。

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	管理者は市役所へ出向き行政との関わりを保ちサービスの質の向上に取り組んでいる。今年度よりキャラバンメイトとして活動予定である。		
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	職員は家族の来訪時に暮らしぶりや健康状態を報告している。毎月発行の『チアフル浅井便り』の中に個別的な近況報告の欄を設け、担当職員が1ヶ月の利用者の様子等を報告している。		
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	前項同様、訪問時を利用して家族の要望や意見が聞き取られている。苦情やクレームの類が出た場合には、すぐにホームで話し合いを行って解決策を検討している。また、運営推進会議でも家族の意見は出され検討している。		家族アンケートの結果、数項目ではあるが、やや満足、どちらとも言えない、と将来不満になる兆候も現れている。このような兆候を意見として吸い上げる努力・工夫を望みたい。
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	職員の離職は2名あったが、ホームのオープンより日が浅かったため、馴染みの関係になる以前で、利用者にダメージを与えるまでに至らなかった。家族には、職員の異動は特に報告されていない。利用者には不安を与えないよう馴染みの職員が支援できるように配慮している。		職員の異動・離職をの利用者・家族への報告は信頼関係を継続するために不可欠である。交代によるダメージを防ぐさらなる取り組みを期待したい。
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	開設1年目に付き、新人は法人内のグループホームで1週間の実習を行った。又内部研修で主にマナー・接遇の研修を行った。今年度より研修の声かけを積極的に行い外部研修に可能な限り、参加させる意向である。		管理者は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	法人内のグループホーム間の交流を行っている。市の同業者で作る連絡協議会は組織されていない。市の施設(入所系)の管理者とは連絡会で交流している。		

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>体験入居の事例は少ない。家族が入居前に何度か訪問されることが多い。</p>		<p>入居時のタイミングや状況にもよるが、入居前に時間がある場合は、ホームに遊びに来てもらったり、職員が家庭を訪問し、会話する等の馴染みの関係作りを期待したい。</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>献立を利用者と一緒に考えている。調理方法を尋ねたり、戦争体験の話や聞く事により、職員は利用者から学ぶ姿勢をとっている。職員は直接手をかけ過ぎない見守りの支援を心がけている。</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>一人ひとりのアルバムを作成して月日・コメントを入れて何時でも見られる様に工夫している。また、外出支援を積極的に行い利用者が楽しく生活している。</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>利用者・家族の生活歴、ニーズを詳細に記録して的確に捉えている。利用者本位の計画が分かりやすく立案され、家族の署名・捺印もある。</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>介護計画は現状に即して評価・見直しが行われている。利用者の変化も詳細に記録されており3ヵ月毎の見直しも行っている。</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ている。モーニング・ランチ・お食事・リハビリ・通院の付き添い、美容師の手配・習字教室・手芸教室・買い物支援等に対応している。		ホームの利用者に対しての多機能サービスは充分に行っている。次のステップとして、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、認知症ケアや介護全般の情報の発信源となる事を期待したい。
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	内科協力医院に月1回の往診依頼。利用者・家族の要望に応じてかかりつけ医への通院は支援されている。		
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	現在対象となる利用者はいないが重度化した場合を想定し、ターミナルケアに対する職員の意識統一や、知識・ケアの技術の向上に努め、家族の方々の信頼と期待に応えて看取りに取り組んでいく考えである。		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、支援していく事を期待する。
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	管理者は利用者の尊厳の保持の周知をはかりマナー研修を実施している。職員は「自分だったら・・・」「自分の家族だったら・・・」を念頭に接遇に心がけている。また、チアフル浅井便り等の写真の掲載に関しても名前は出さない、家族以外には配布しない等個人情報の取り扱いには十分配慮している。		折角立派な「チアフル浅井便り」を作り、配布先が家族だけでは勿体ないのでむしろ、関連部署に配布出来る様に家族の了解をとり、便りを有効利用する事を期待したい。
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	個人のペース、状況に合わせて、散歩や体操をほぼ毎日行っている。手芸、習字も好きな利用者が参加できるように支援している。		

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	食事の準備・片付けは利用者と職員が一緒に行っていた。食事も職員と共に語り合い、明るく楽しい雰囲気であった。食材の買い物は2日分(6食)を職員と出かけている。		
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	基本的には1日おきの入浴だが、2ユニット共用の浴室のため、希望があれば毎日でも入浴することができる。職員の勤務時間や勤務内容で時間帯は限られてはいるものの、出きり限り利用者の希望に沿った支援に努めている。		
(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	週1回ボランティアによる書道教室、月1回の手芸教室にはほぼ全員が自発的に参加している。個別に喫茶店・散歩等の支援もしている。		
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	一人ひとりの習慣や楽しみごとに合わせてモーニング週1回、ランチ月2~3回、遠足月1回等を計画的に実施している。買い物・散歩は季節を肌で感じ、心身の活性につながるように天気・利用者のニーズに沿って日常的に支援をしている。		
(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	管理者・職員は鍵をかけることの弊害は十分理解しているが、玄関を出ると交通量の多い道路に面しているため利用者の安全の配慮から玄関は施錠している。玄関横の事務所に職員がいる時は施錠しないなどの工夫をしている。		「人格尊重」の理念からして、施錠による「生命の安全」と開錠による「個人の自由」とのどちらを優先させるかは、価値観による二者択一となる。常態化した施錠の状態を良しと肯定せず、常に問題意識を持たれる事を望みたい。
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	災害時の避難経路は想定できいる。避難訓練は消防署の協力を経て行う計画である。		

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	献立は利用者の好みを聞いている。脂肪・塩分が過剰に摂取されないように外食後は配慮されている。利用者の状態に応じてきざみ食・とろみ食が提供されている。一人ひとりの食事・水分摂取状況は記録され支援に活かされている。		
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	食堂はオープンカウンターで調理から後かたづけまでの様子が見られる。玄関・居間等は清掃が行き届き季節の花が飾られていた。廊下には外出時の写真・書道が掲示され浴室・トイレ等も清潔感があり悪臭は全くない。		
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	自宅で使用し使い慣れたものを自由に持ち込み「自分の家」を再現出来る様に配慮している。家族の写真を貼ったり、好きな花や、ぬいぐるみを飾り、居心地の良さの工夫をしている。		