

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	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20年7月19日
評価確定日	平成20年10月10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20年7月24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)	愛知県岡崎市真伝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	名古屋市昭和区鶴舞3丁目8番10号 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成20年7月19日	評価確定日	平成20年10月10日

【情報提供票より】(平成20年7月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年12月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤	6人, 非常勤 10人, 常勤換算 8.2人

(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
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(7月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	1 名	要介護2	9 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 81.1 歳	最低	73 歳	最高	92 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】

開設から5年がたち、利用者の介護度の重度化に伴い、ADLの低下による介護量の増加がある中で、利用者の出来る事の把握に努め、利用者を介護される一方の立場におくことなく職員により適切なサービスが提供されている。また、ホームの運営に関しても、管理者・職員の利用者を第一に考えた前向きな取り組みがみられ、職員の育成に特に力を入れ、現在では実を結んでいる。地域との連携についても開設以来より、地道な取り組みが継続されており、着実に関係を深めている。今後も利用者本位の様々な取り組みに期待したいホームである。

【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)
	前回評価での改善課題については、地域密着型サービスとしての理念への見直し、職員の計画的な育成など数項目の提案に対し前向きに取り組み、改善している。昨年同様に改善計画表を作成しており、継続的な改善活動が行われている。
	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	自己評価についての理解は十分であり、法人代表・管理者は職員と共に積極的に取り組んでいる。その取り組みは着実に実行されており、ホームの提供するサービスの質の向上に向けた取り組みとなっている。
	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	運営推進会議には、ホーム管理者をはじめ職員、家族、地域総代や市職員の参加があり、ホームの近況報告や、災害時の対応など、様々な話し合いが行われている。今後もホームと地域を結ぶ機会の一つとして、有意義な場所となるよう、取り組んでいきたい。
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)
重点項目	家族の意見や苦情は、来訪時や家族会などで積極的に聞き取るよう配慮している。外部の相談窓口も周知しており、前向きな取り組みがある。様々な機会でも聞き取られた意見や苦情・相談はミーティング時に話し合われ、サービスの質の向上、業務改善のために役立っている。
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	地域との連携の重要性は、理解されている。散歩や買い物などの日常から、近隣住民との挨拶や地域の盆踊りや敬老会への参加など地域の一人としての活動が積極的に行われている。開設当時から、地道に行われている取り組みは着実に実を結んでおり、今後も継続した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					
		地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	前回評価時の課題として取り上げた項目である。今回、創設以来の理念の見直しが行われ、地域の中のグループホームとして新たに理念を定めている。		
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	理念は見やすい場所に掲示しており、日常から日々の業務に活かせるよう管理者・職員ともに取り組んでいる。		
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	日常的な外出時の挨拶や声掛け、また、地域で行われる行事・敬老会への参加など積極的な取り組みをしている。		災害時の対応など地域との連携は重要である。今後も継続した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					
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	オーナー・管理者ともに、自己評価・外部評価に対し、その意義をよく理解している。評価結果を、ホームの具体的な改善に活かしており、前向きな取り組みがみられる。		
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	運営推進会議では、ホームの近況報告や地域の状況の把握に向けた話し合いが行われている。防災についての取り組みの報告もしており、相互理解に向けた取り組みとなっている。		

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	担当窓口に出向くなど、日常から交流機会が持てるよう取り組んでいる。		
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	利用者の日常の様子や健康状態などは、定期的な報告とともに家族の訪問時に伝えている。毎月発行される「のんびり」には利用者の写真を掲載するなどの取り組みがある。		
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	家族等の訪問時に意見や苦情を聞く機会を持てるように配慮している。相談窓口は重要事項説明書に明示しており、入居時に説明され、周知している。		
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	開設以来、管理者の交代はなく、職員の退職・異動も極めて少ない。管理者・職員と利用者の関係は良好に保たれており、職員の異動や退職の際は確実な引継ぎが行われ、利用者への配慮がうかがわれる。		
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	研修会への参加や法人内での勉強会を行っている。OJTによる職員の育成も進められており、ホームの前向きな取り組みがみられる。		職員の育成はホームにとって重要な課題である。今後も継続した取り組みに期待したい。
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	ホーム行事を行う際には近隣のグループホームにも呼びかけ、交流機会を作るなどの取り組みがある。また、他のグループホームの見学も行うなど、サービスの質の向上に取り組んでいる。		

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)
.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>	<p>事業所内のディサービス利用者とは出来るだけ顔を合わせるよう配慮している。入居希望者やその家族等との話し合いも十分に行うよう配慮している。</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>管理者・職員ともに利用者とのより良い関係づくりに努めている。食事やイベントなどは利用者と一緒に楽しむよう、行動目標に掲げ取り組んでいる。</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>職員は、利用者の意見・意向の傾聴に努め、職員間で一人ひとりの意向を共有し、利用者の楽しみ・喜びにつながる介護を実践している。</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>利用者にそれぞれいる担当職員が、利用者の状態等の把握に努め、カンファレンス時に報告・意見交換している。</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>ホームでは、利用者の状態・受診状況・薬について等、利用者の日々変化している事柄を申し送り表に記入し、職員間で現状の把握・共有に努めている。カンファレンスでは意見交換をし、介護計画作成にあたっている。</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	利用者と担当職員とで、利用者の食べたいものを食べに行く外食ツアーがあり、寿司・焼肉等を希望する方もおり、利用者の楽しみごとの一つとなっている。		
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	提携医との関係は整っており、週1回の往診以外にも、利用者の状態に合わせ随時往診がある。緊急時の対応も提携医の往診・受診が可能となっており、利用者・家族の安心につなげている。		
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	利用者の重度化に伴い、職員間で話し合いを行い、声かけ・介助方法等を随時変更し、対応している。必要であれば、水分摂取量・排泄量の把握をし、利用者の密な健康管理に努めている。		
. 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	訪問日当日、職員の声かけは優しい雰囲気、利用者目線を合わせ語りかけており、利用者の尊厳を大切にしている支援が感じられた。		
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	職員は、利用者の考え・思いの理解に努め、家事・団らん等の日常生活の中で、利用者の「やりたい事」「できる事」への支援をしている。		

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)
(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	一人ひとりの状態に合わせ、ミキサー食の対応等、食形態の工夫をしている。また、訪問日当日の献立は焼き魚であったが、利用者が安心して食事する為に、骨なしの魚を発注し、提供していた。利用者からも「食べやすくていい」という声が聞かれ、ホーム側の利用者に対する細やかな心づかいが感じられた。		
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	大まかな予定はあるものの、本人の希望・状態・外出予定に合わせ、臨機応変に対応している。		
(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	洗濯物・食器片付け・裁縫等の家事、利用者の大好きなドラマ観賞、利用者同士の歓談等、それぞれ利用者には役割・楽しみ事があり、職員は一人ひとりに合わせ、声かけしている。		
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	ホームでは、季節・天候を考慮し散歩等の外出支援を行っている。訪問調査が行われたのは夏ということもあり、戸外への外出回数は減っていたものの、ホームの敷地内で楽しめる支援(バーベキュー・裏庭でのお茶等)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	ユニットごとの出入りに施錠はされているが、誰でも簡単に開錠できるものである。また、管理者・職員は、鍵をかけることの弊害をよく理解しており、利用者本位の日常的な外出支援に努めている。		
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	地域の総代への協力依頼、避難場所・物資支給場所等は地域推進会議を通し、話し合いがされている。		地域との関わりも深くなり、関係作りも密になってきている。災害対策に関して、今後も地域に対して継続的な呼びかけをお願いしたい。

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	水分量・摂取量の摂取量の確保のため、記録に残し、利用者の一日の摂取量の把握を図っている。		
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	ホーム内は窓からの光と照明機器で明るさを調節し、過ごしやすいようにしている。また、職員の声の大きさや足音も適切であり、訪問日当日も気になることはなかった。		
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	居室は、利用者の馴染みの物品が数多く持ち込まれ、それぞれの個性の感じられる空間となっている。ホームの、利用者が安心して過ごせる居室作りの取り組みが感じられた。		