

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	2173200193
法人名	有限会社 ラック・ライフ
事業所名	グループホーム 喜楽
訪問調査日	平成20年9月21日
評価確定日	平成20年10月22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10月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2173200193		
法人名	有限会社 ラック・ライフ		
事業所名	グループホーム 喜楽		
所在地 (電話番号)	岐阜県瑞穂市只越302-1 (電話) 058-327-4965		
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	岐阜県関門市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年9月21日	評価確定日	平成20年10月22日

【情報提供票より】(20年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成16年9月18日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	25 人	常勤 9 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 14.8 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	2 階建ての	1 階 ~	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)	42,000 円	その他の経費(月額)	3,500 円	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 100,000 円 無	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	500 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.4 歳	最低	66 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	江崎歯科、広瀬内科、穂積すこやか診療所、ほづみ整形外科
---------	-----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

周囲には民家もなく、田や畑に囲まれた一見のどこにも見えるホームである。が、玄関に一步足を踏み入ると、管理者の介護にかけける熱い思いとそれに応えようとする職員のケアの質の高さに驚かされる。「人と人の係わり」を重視する管理者は、常に利用者を生活の中心に据えた介護方針を持って運営に当たっている。お茶を運んで来てくれた利用者、職員と裁縫にいそむ利用者、長時間をかけて昼食を完食した利用者等々、“やらされている”利用者は見あたらず、管理者の唱える“何がしたいのか”を見極める支援が見事実践されていた。職員の雇用は安定しており、家族からは大きな信頼を得ている。地域から頼られる存在としての地盤を固めつつあるが、管理者の今後の啓蒙活動にも大いに期待したい。

【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)
	前回評価での要改善・推奨事項は3項目であった。利用者の重度化への対応の件は、ホーム内研修会を実施することで対処した。栄養士による栄養チェックを含んだ食事支援は高いレベルで維持できており、災害時の備蓄品も整備した。
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)
	それぞれのユニットに責任を持たせて自己評価を行った。各項目を深掘りする中で、他の職員の考え方を理解したり新たな気付きが生まれたり、ユニットリーダーや職員にとって貴重な振り返りの効果が表れた。ホーム全体に高い改善意識が感じられる。
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)
	幅広い階層から会議メンバーを募り、ホームからの報告事項だけに終始せず、ホームの今後の方向性や課題が議題として挙がっている。会議メンバーの意識の高さが顕著であり、議事録に記載された意見交換では、話題は単にホームの域にとどまらず、介護制度のあり方や福祉全般にまで発展している。
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)
	職員の異動(離職)が少ないため、職員と家族の間にも馴染みの関係ができてい。家族から出された意見や要望は、ミーティングや全体会議の場で、ホーム全体の問題として討議されている。利用者の代弁者となる家族(家族会代表、一般家族代表、利用者家族のOB)が、運営推進会議にも積極的に参加しており、ホーム運営上の貴重な意見を提供している。
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)
	自由で安全に、さらに楽しい暮らしを地域と共に創りだそうとの思いから、自然な形で地域交流が行われている。4回目となる「喜楽夏祭り」は地域住民をも含め200名を超す来場者でにぎわった。ホームの食堂には、地域の幼稚園と保育園からお誘いを受けた運動会のポスター2枚が貼ってあった。管理者は、地域への啓蒙活動にも力を注いでいる。

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	「地域の中で自由と安全と楽しみを持って暮らしたい」との法人の理念を掲げている。自由に流れれば安全が保たれない。安全を重視すれば自由が束縛される。この相反するファクターに加え、暮らしに楽しみを加えるという超難関の夢の実現に向かって取り組んでいる。		
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	ホームには、管理者(法人代表)のゆるぎない信念(法人理念)に賛同する職員が集まっている。ホームの玄関を入ると、この理念が訪れる者にも語りかけてくる。		
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	自然な形で地域交流が行われている。4回目となる「喜楽夏祭り」は地域住民も含め200名を超す来場者でにぎわった。ホームの食堂には、地域の幼稚園と保育園からお誘いを受けた運動会のポスター2枚が貼ってあった。		
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	それぞれのユニットに責任を持たせて自己評価を行った。各項目を深掘りする中で、他の職員の考え方を理解したり新たな気づきが生まれたりと、ユニットリーダーや職員にとって貴重な振り返りの効果が表れた。		
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	幅広い階層から会議メンバーを募り、ホームからの報告事項だけに終始せず、ホームの今後の方向性や課題が議題として挙がっている。意見交換は、ホームの域を出て、介護制度のあり方や福祉全般の話題にまで発展している。		

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)
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	市の担当者との関係構築は、管理者の役割となっている。研修を依頼されたり、視察を受け入れたり、市からも全幅の信頼を得ている。		
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	家族のホーム訪問の機会をとらえ、日々の様子を詳細に伝えて記録にも目を通してもらっている。非日常(ホームイベント等)を伝えるため、折々にホーム便り(きらく通信)が発行されている。アンケートからも、家族の側に情報の不足は感じられない。		
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	職員の異動(離職)が少ないため、職員と家族との間にも馴染みの関係ができています。家族から出された意見や要望は、ミーティングや全体会議の場で、ホーム全体の問題として討議されている。		
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	開設以来職員の離職が少なく、安定した雇用関係が続いている。ユニット間の職員異動がまれにあるが、普段からお互いのユニットの交流(共通イベント、2ユニット同時の外出等)があることから、利用者の混乱(ダメージ)を引き起こしたことはない。		
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	管理者、職員ともに向上心が強く、外部研修への積極的な参加が見られる。研修履修後は、内容を報告させたり報告書を書かせたりして、職員間の周知・共有化を図っている。その時々が必要と思われるテーマを選んで、ホーム内勉強会も開催されている。		教育や研修は職員の知識や技術の向上を最終目的とするものではない。「いかに利用者のために活かされたか」を検証することが必須となる。研修終了後は、一定期間の後に、教育効果を評価する仕組みを構築していただきたい。
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	管理者は県のグループホーム協議会の役員に任じられており、幅広い人的なつながりを持っている。思いを同じくする他のホームとも交流を図り、これまで、職員の合同研修を実施したり、利用者が相互のホームイベントへ参加したりしている。		

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>緊急性の利用開始の場合もあるが、できる限り利用希望者本人にもホームに足を運んでもらっている。雰囲気味わってもらうために、併設されているデイサービスで体験利用をすることも可能である。</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>	<p>日々の生活の中の何気ない所作に、その人の人生や考え方が見え隠れする。利用者は言葉では表現できないが、その仕草から“生活の知恵”と“節約の心”を学び取った職員がいた。</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>管理者の介護に対する基本的な考え方は、利用者に「何かをしてあげる」とか「何かをしてもらう」ではなく、利用者が「何をしたいのか」を見つけだすことにある。職員個々に、あるいはミーティングの場で、答え探しが行われている。</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>本人本位の介護計画を作るため、利用者の意向や家族の意見が聞き取られている。家族がケアカンファレンスに加わることもある。</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>介護計画の見直しに際してのモニタリングの重要性がよく理解されている。「ケアプラン評価表」を使って、目標達成のために行ったケアの内容をデイリーでチェックしており、次回計画作成のための大きな情報源となっている。</p>		<p>「ケアプラン評価表」による検証は、次回介護計画への情報提供ツールとしては大いに評価できよう。しかし、記録を作成する職員にとっては、大きな負担となっているのも事実である。職員を疲弊させないために、スクラップ・アンド・ビルドも一策であろう。</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	ホーム利用者に限らず、地域の高齢者の福祉ニーズを把握し、それに依って行こうとしている。グループホームの機能だけでなく、デイサービスやショートステイ事業を抱合した多面的な支援が可能となっている。		
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	ホームの提携医以外をかかりつけ医としている利用者もいるが、受診結果は必ず報告してもらい、ホームでのケアとの確実な連動を図っている。管理者はNHK公開講座のパネラーとして、「医療の、介護現場への積極的な関与・進出」を切望していた。		
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	重度化に対するホーム内勉強会を開いたり、経験豊富な職員が多いことからターミナル・ケアへの対応はできているが、管理者は、いかなる場合においても“看取り”が最善の方法とは思っていない。あくまでも「利用者が何を望んでいるか」を見極め、家族や医療機関との橋渡しをする考えである。		
. 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	利用者の尊厳の重視やプライバシー保護に関しては、管理者の強い思いが職員にまで浸透している。ふすまで仕切られた二間続きの居室があったが、利用者の意向や希望を重視した人選が行われており、これまでも問題は起こっていない。		二間続きの居室を利用する利用者の人選には、今後も万全の配慮をお願いしたい。場合によっては、音や気配さえもプライバシーの対象となる。思ってもみない訴えや苦情が出た時のため、何らかの「同意書」が必要とも思われる。
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	食事介助にも、利用者のペースを守るうとする職員の思いを見ることができた。自力で食べる意思を持っているある利用者に対し、職員は毎食1時間半程度を見守りに費やす。眠気が襲って箸が止まってしまうと、職員はやさしく声かけしていた。		

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	職員と利用者の馴染みの関係から、食べ物の好き嫌いが把握されており、利用者の嗜好に配慮した献立を組むようになっている。入れ歯の調整がうまくいき、とたんに食欲が旺盛になったという女性利用者がいた。		
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	入浴は1日置きを原則としているが、夏場や汗をかいた時には随時シャワー浴を行っている。職員の人員配置が厚く、利用者の希望にも対応できる態勢である。		
(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	“接待係”を自ら任じているのであろうか、調査中に何度となくお茶を運んでくれた女性利用者がいた。その都度、にこやかな表情で一言二言挨拶をされたが、まさに客をもてなす家庭の主婦の気遣いと所作であった。手芸や裁縫を楽しむ利用者もいた。		
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	外出支援の重要性が理解されており、散歩や買い物等が日常的に行われている。ホームの南側に大きく張り出した屋根付きのウッドデッキは、雨の日にも利用者が体を動かすことのできる格好の場所となっている。		
(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	背中を寄せ合う二つのユニットではあるが、玄関はそれぞれのユニットの端に作られており独立している。その玄関は、夜間以外は施錠されておらず、利用者は開放感のある自由度の高い生活をしている。		
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	前回評価での要改善指摘項目であるが、「災害時の備蓄品」を改善した。年数回の災害訓練、避難訓練が行われているが、夜間を想定した訓練の実施には至っていない。		システムは、作ることに動かしことに意義がある。実際に動かすことができないものがあるから、テストが必要となる。夜間の災害では、“迅速な通報”と“地域の協力”、“職員の集散”が鍵を握る。ホームとしての対応の限界を把握するためにも、様々なテストの実施が望まれる。

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	献立表には、献立の1品ごとに食材を明記し、2名の栄養士が栄養バランスをチェックしている。食事の摂取量や水分摂取量も記録として残している。		
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	ホームは機能的なうえに家庭的な雰囲気を有しているが、これは他の場所での運営経験を活かしたものである。ユニットそれぞれに設置された玄関、対面式の食堂とそれに続くリビング、広いウッドデッキ等々、管理者の思いが伝わってくる。ただ、2階に続く階段の狭さだけが気になった。		ハード面の弱点はソフトを駆使してカバーしていただきたい。階段での歩行介助のあり方を利用者の状態毎に検討され、職員共通の技術として修得させることで解決が図られよう。
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、二間続きの根やがあったり、洋室、和室仕様があたりとバラエティーに富んでいる。利用者が一日のほとんどを共用空間で過ごしているためか、拝見したどの居室にもテレビの持ち込みはなかった。		