

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
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
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	2392400061
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ半田
訪問調査日	平成20年9月12日
評価確定日	平成20年10月31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10月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2392400061		
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ		
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ半田		
所在地 (電話番号)	愛知県半田市柊町5丁目12番11号 (電 話) 0569 - 25 - 1521		
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9月12日	評価確定日	平成20年10月31日

【情報提供票より】(平成20年8月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成19年11月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 7 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 12.0 人	

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り
	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)	70,000 円	その他の経費(月額)	実費
敷 金	(有) (70,000 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (140,000円) 無	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 又は 1日 (約600) 円		

(4) 利用者の概要(8月28日現在)

利用者人数	15 名	男性	5 名	女性	10 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80 歳	最低	67 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	植田医院、丹羽歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「事業承継」という形で新たなスタートを切ったホームであるが、管理者から、「継続した取り組みを評価してほしい」との意向が伝えられた。非常に改善意識の高い管理者ゆえの言葉である。管理者は人材育成においても確固たる信念を持っており、目先の結果に一喜一憂せず5年先、10年先に通用する「ひと」を育てようとしている。ホーム運営の中核を担う若手職員が育ってきており、ベテラン職員との調和もよい。経営の不安定さによって職員の離職があったため、家族からの信頼感は薄らぐこととなったが、地道な取り組みによってこれまで以上の馴染みの関係構築は可能であろう。大法人の経営になるために一定の制約はあるが、利用者や職員に自由度が感じられるホームである。

【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) 前回評価では12項目の要改善・推奨事項があったが、取り組みが容易なものから改善が進んでいた。特に、地域との交流面では年々活動が深くなってきており、ホームの努力が結果として表れてきている。取り組みが遅れている項目については、ほとんどの場合、原因は職員の不足によるものである。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 前回評価で改善指摘の出た項目であるが、その反省を生かし、ユニット毎にリーダーが責任を持って自己評価票を完成させた。職員の意見も反映されており、有意義な自己評価となった。
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) 運営推進会議はほぼ3ヶ月毎の開催であるが、議事録が詳細にとられており、活発な討議内容が見て取れる。運営推進会議で特筆すべきは、市・行政の取り組み姿勢である。グループホーム(認知症高齢者)を正しく理解しようとする意識が顕著であり、高齢福祉課や介護保険課から必ず1名の職員が出席している。メンバーの一人である町内会長の仲介で、地域の老人が訪ねてきたこともある。
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) 「接遇委員会」が家族を対象にアンケート調査を行った。意見や要望、苦情等がホームに伝わってこないことに対する積極的な試みである。このアンケートから得られた意見や課題は、ホームの会議で討議された。また、「介護予防コーナー」を設けて介護にかかわる様々な情報を提供するなど、ユニークな企画で家族にも親しまれてきた「ほほえみ半田通信」が、秋から内容を一新して登場する。
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) 地域の商店との連携、町内会への加入、地域奉仕活動(ゴミ拾い)への参加等々、地域との連携は年々深まっている。散歩時に近所の住人から声をかけられる頻度も増してきた。地域イベントへの参加も視野に入ってきている。次なる課題は、いかに地域の住民をホームに引き寄せることができるかであろう。「直流」から「交流」への飛躍が期待される。

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	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	管理者は、地域に密着したサービスを提供することの重要性を認識しており、職員もそれを理解している。「地域密着」を明文化した理念は作られていないが、「買い物は地元で」に例を見るように、日々のケアの中では十分な取り組みが行われている。		
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	新たな法人の経営の下、理念や方針に若干の変化はあったが、管理者と職員は「利用者本位の支援」を実践することが理念の実現への道と信じて取り組んでいる。		
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	地域の商店との連携、町内会への加入、地域奉仕活動(ゴミ拾い)への参加等々、地域との交流は年々深まっている。散歩時に地域の住人から声をかけられる頻度も増してきた。地域イベントへの参加も視野に入ってきている。	○	ホームから地域への積極的な働きかけは評価できる。次の段階は、いかに地域の住人をホームに引き寄せることができるかである。「直流」から「交流」への飛躍が期待される。
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	前回評価での反省を生かし、ユニット毎にリーダーが責任を持って自己評価票を完成させた。職員の意見も反映されており、有意義な自己評価となった。		
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	運営推進会議で特筆すべきは、市・行政の取り組み姿勢である。グループホーム(認知症高齢者)を正しく理解しようとする意識が顕著であり、高齢福祉課や介護保険課から必ず1名の職員が出席している。メンバーの一人である町内会長の仲介で、地域の老人が訪ねてきたこともある。		

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	運営推進会議の例を見るまでもなく、市の担当者とは良好な関係が続いている。市議員も推進会議のメンバーの一人になっており、市・行政とのパイプは太い。		
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	完成度の高かった「ほほえみ半田通信」が、編集委員を増員して改革に乗り出した。これまでも、「介護予防コーナー」を設けて介護にかかわる様々な情報を提供するなど、ユニークな企画で家族にも親しまれてきたが、秋から内容が一新される予定である。	○	ホーム便りが、家族にとっての大きな情報源であることは疑う余地がない。これまでも増して、家族に親しまれ、喜ばれる紙面作りに期待したい。
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	「接遇委員会」が家族を対象にアンケート調査を行った。意見や要望、苦情等がホームに伝わってこないことに対する積極的な取り組みである。このアンケートから得られた意見や課題は、ホームの会議で討議された。		
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年間に8名の離職があったが、主要な職員の異動はなく、利用者へのダメージはなかった。ただ、家族との馴染みの関係が薄くなったことによって、家族の信頼感がやや不安定になってきている。	○	職員の不安定な雇用状態は、利用者へのダメージの危険と、家族との信頼関係の崩壊が懸念される。管理者及び主要な職員を核として、早期に安定的な組織が出来上がることが望まれる。
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	「事業承継」から1年間、法人による組織的な教育体系の構築には至っておらず、ホーム独自の研修が主流である。毎月開催されるホーム会議後に管理者が中心となって勉強会が開かれており、リーダーが講師を務めることもある。	○	資格取得やケア技術の向上を目指す若い職員も多い。目先の功罪に執着せずに、「5年後を見据えた」職員の育成を夢見る管理者の指導力に期待したい。
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	市が主催する「在宅ケア推進地域連絡会」に出席して同業者との意見交換をしている。サーファーであるユニットリーダーは、海からの帰路、グループホームに限らず、介護施設を見つけると必ず立ち寄って施設見学をしてくる。	○	グループホームの職員は、ややもすると自らのホーム以外の情報が閉ざされがちである。リーダーのつかんだ接点が他の職員へとつながり、さらには同業者との交流に発展することを望みたい。

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)
.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	○馴染みながらのサービス利用 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	入居決定前の事前説明の際、家族だけでなく利用希望者本人にも来てもらい、ホームのありのままを見せてもらっている。ほとんどの利用者は、1ヶ月以内に穏やかな生活を取り戻す。		
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	○本人と共に過ごし支えあう関係 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	訪問当日、女性利用者の曾孫にあたるという女の子がホームを訪れていた。ホームイベントのポスター作りの手を休め、利用者は満面の笑みをたたえて女兒と話している。職員も会話に加わり、ここではまさに家庭の一場面が再現されていた。		
.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	○思いや意向の把握 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	年々介護度は進んできているが、自身の意思を表出できる利用者は多い。本人の意思が確認できない利用者については、日々のケアの中から探ることとなるが、家族や知人からの情報も大いに役立っている。		
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	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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	家族アンケートで、最も評価の高かった項目である。管理者や計画作成担当者だけでなく、一般職員に至るまで、介護計画への利用者本人や家族の意見・要望の反映が重要であることを認識しており、家族来訪時の会話から家族の意向をくみ取る努力をしている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 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	かつては歩いていた男性利用者が入院先から帰ってきたが、自立歩行が困難なほど入院前とは状態が変わっており、ケアの内容についても大きく変更する必要性が生じた。それに対応するため、臨時の見直しを実施して新たな介護計画が作成されていた。		

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)
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	利用者本人や家族の意向に合わせて柔軟な支援をしようという思いは強いが、大法人の経営という大きな制約がある。ホーム(管理者)の意志でできることには限界があり、車の利用を必要とする外出支援などでは大きな障壁が感じられる。	○	大法人の企業倫理に縛られることなく、管理者の責任範囲を明確にして、その中で自由な運営ができる組織づくりを切望する。意を同じくする法人内の他の管理者とも協調して、上層部へ意見具申をすることの必要な時がいずれは来るであろう。
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	内科医である提携医がホームから目と鼻の先にあることから、心配事があればすぐに聞くことができ、通院して早々に診察を受けることも可能である。この提携医は認知症に関する深い知識を有しており、利用者・家族だけでなくホームにとっても大きな安心感となっている。		
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	「重度化」や「ターミナル・ケア」に関しては、避けては通れない問題として意識しており、これまでもホーム会議で議論したり勉強会を開いたりしている。管理者は「看取り」に関しても否定的ではなく、条件がそろった場合には実施することも視野に入れている。		
. 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	個人の記録は、容易に本人が特定されないようにインシタルで表記するなどの配慮をしている。個人情報のファイルは、事務室の施錠できるロッカーで保管している。		
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	好天に恵まれた訪問調査当日、ホーム前面の花壇兼菜園では利用者と職員とによる草取りが行われていた。間違っって芋ずるを引き抜く利用者もいたが、職員は草の取り方に余計な指図をせずに、利用者の気の向くままに働いてもらっていた。		

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)
(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	食事介助を必要とする利用者は少なく、食事に関しては自立度が高い。準備や後片付けに、職員と同じように手助けをする利用者もいた。誕生会では、利用者の好みの献立を聞き、外食したりバイキングを楽しんだりしている。		
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	希望に沿った入浴支援が行われており、朝風呂入っている利用者や毎日入浴する人もいる。ほぼ1日置の入浴機会が与えられており、風呂を好まない利用者であっても週2回は入浴している。		
(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	編み物を得意とする利用者は、クッションカバーや鍋敷きを作ってくれる。調理を役割として楽しんでいる利用者もいる。誕生日が近付いた女性利用者は、誕生会のメニューに好物の「すし」、「うどん」、「焼き肉」を注文していた。		
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	慢性的な職員不足が解消されておらず、外出支援にも影響が出ていることから家族アンケートでも満足度は低かった。職員配置に少しでもゆとりのある時には、近くの商店に買い物に行ったり、散歩に連れ出したりしている。		
(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	家族からは施錠による「身体拘束同意書」を取っており、ユニットの出入り口をロックしている。鍵をかけないケアの重要性を職員は十分に理解しており、玄関は夜間のみ施錠される。		
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	管理者が消防団員の経験を持っており、防災に関する意識が高い。職員全員が「救急救命講習」を受講し、夜間想定避難訓練を含め年間2回の防災訓練が実施されている。	○	夜間の災害発生時には、地域住民の協力が不可欠であることから、地域と連携をとった防災訓練の実施が望まれる。運営推進会議での協力要請も一策であろう。

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	食事は、利用者全員が完食できる様に時間を掛けてゆっくりと摂っている。水分摂取の必要性も理解されており、食事の量とともに水分の摂取量も記録に残されている。		
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	共用空間のホール(居間兼食堂)は広く明るい。それぞれのユニットに畳のコーナーもあり、居心地のよさからかほとんどの利用者が一日をホールで過ごしている。居室の窓やドアが喚起のために開けられており、心地よい風がホーム内に流れ込んでくる。		
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	車関係の仕事に従事していたのであろうか、20歳からマイカーに乗り始め、20台の愛車を乗り継いだという利用者がいた。最後に乗っていた愛車から取り外したカーナビが居室に持ち込まれており、テレビ代わりに使われていた。食後、安心しきった様子で昼寝をする利用者もいた。		