

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	2376400228
法人名	有限会社 ネクストサプライ
事業所名	グループホーム 長篠の家
訪問調査日	平成20年12月1日
評価確定日	平成20年12月19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12月7日

【評価実施概要】

事業所番号	2376400228		
法人名	有限会社 ネクストサプライ		
事業所名	グループホーム 長篠の家		
所在地 (電話番号)	新城市長篠字西野々42番地の1 (電話) 0536-32-8201		
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12月1日	評価確定日	平成20年12月19日

【情報提供票より】(平成20年11月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年6月16日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	21 人	常勤 9人, 非常勤 12人, 常勤換算	12.35人

(2) 建物概要

建物構造	木造		
	1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)	45,000 円	その他の経費(月額)	12,000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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	日額	1,300 円	

(4) 利用者の概要(11月20日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	5名	要介護2	8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 84.6歳	最低	73歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	星野病院、長篠歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

4年目を迎えたホームは、地域住民にとっての必要な社会資源となるべく、着実に歩を進めている。訪問調査当日、調査の開始と前後して一人の女性利用者が体調に異変を生じ、職員が運転する車で病院へと向かった。約1時間ほどが経ち、事務室にかかってきた電話で管理者の動きがあわたしくなった。後で判明したことであるが、あの時の電話は利用者の訃報であった。管理者から職員への適切な指示で、聞き取りや調査は無事終了したが、その間、管理者が病院へ出向いたり、家族との連絡・調整に走り回っていたことは知る由もなかった。いかなる時にも冷静沈着な管理者の臨機対応力を十分に見せてもらった。利用者職員が共に支えあい、生きいきと生活しているのもこのホームの大きな特徴である。

【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)
	改善が容易なものから適宜取り組みが進んでいる。介護支援専門員資格を有する計画作成担当者が交替したため、介護計画の作成に関する2項目(外15及び16)については再度の要改善事項とした。
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)
	法人の主催する「院内学会」での発表と自己評価の実施期間と重なったため、多忙なスケジュールの中で行われた。しかし、時間をかけて、それぞれのユニット毎に職員が話し合って自己評価票を完成させた。管理者は自己評価の取り組みの中で、職員の気づきや成長を期待している。
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)
	運営推進会議の議事録が詳細に取られており、ホームからの報告だけでなく、現状での課題や問題点の解決方法が討議されていることが読み取れる。直近には、この地方を豪雨が襲ったため、防災対策についての具体的な話し合いも行われた。この会議で討議された地域と連携した防災訓練も、無事実行に移された。
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)
	ホームへの来訪が少ない家族であろうか、アンケートからは情報の不足によって誤解が生じている点が懸念される。特に、ホームが力を入れている「外出支援」への家族の理解や認識が薄く、的を外した意見や要望が出る原因となっている。適切な情報伝達の方法やツールなどのルール化が必要であろう。
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	地域の大学との交流も定番となってきた。昨年同様、大学祭に招待された折には参加した利用者全員に担当の大学生が付き、ホームイベント開催時には彼等がホームを訪問している。豊川養護学校の実習生受け入れ、保育園との交流、障害者施設「もくせいの家」との交流等、地域との係わりは枚挙にいとまがない。ホームが地域に必要な社会資源として認識されるよう、継続した取り組みを期待したい。

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	地域との係わりを直接的に表現した内容ではないが、利用者本位の考えに立って誰にでも分かりやすいホームの理念が作られている。		地域との交流は、年を経るごとに目に見えて深まっている。その取り組みの原点ともなっている地域密着をうたったホームの理念がほしい。
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	事務室の目につきやすい場所に「ホームの理念」と「心得」が貼り出しており、「その人らしく生き生きと」の文言の中に地域との交流への関連を見ることができる。職員への周知も十分である。		
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	地域内にある大学との交流も定番となってきた。昨年同様、大学祭に招待された折には参加した利用者全員に担当の大学生が付き、ホームイベント開催時には彼等がホームを訪問している。		大学生との交流以外にも、豊川養護学校の実習生受け入れ、保育園との交流、障害者施設「もくせいの家」との交流等、地域との係わりは枚挙にいとまがない。ホームが地域に必要な社会資源として認識されるよう、継続した取り組みを期待したい。
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	それぞれのユニット毎に、職員が話し合って自己評価票を完成させた。管理者は自己評価の取り組みの中で、職員の気づきや成長を期待している。		
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	運営推進会議の議事録が詳細に取られており、ホームからの報告だけにとどまらず、現状での課題や問題点の解決方法が討議されている。直近には、この地方を豪雨が襲ったため、防災対策についての具体的な話し合いも行われた。		運営会議の役割の一つとして、外部評価との連動がある。自己評価実施時の報告や外部評価結果の検討のほか、改善への取り組みのモニタリング機能も期待されている。これまで以上に、サービスの質の向上に資する運営推進会議となることを願いたい。

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	管理者が着任して3年余、市の担当課に限らず行政全般についての太いパイプができつつある。ホーム(利用者)のゴミの問題に関しても、数々の申し入れが聞き入れられた。		
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	前回評価での課題でもあったが、情報の不足による誤解や思い違いをしている家族の存在が家族アンケートで明らかとなっている。ホーム開設以来「便り」は発行されたことがない。		ホームへの訪問回数が少ない家族にとっては、適切な情報伝達の方法やツールなどのルール化が必要であろう。最初から毎月の発行は無理かもしれないが、「便り」も有効な情報伝達手段となろう。
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	前項目との関連であるが、情報の不足によってさまざまな誤解が生じている。特に、ホームが力を入れている「外出支援」への家族の理解や認識が薄く、的を外した意見や要望が出る原因となっている。		
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	大きな法人の経営になるため、職員の人事異動がしばしば行われるが、離職する職員はきわめて少なく、利用者のダメージにつながるようなケースに至ったことはない。		
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	法人の主催する「院内学会」で、当ホームが研究課題と成果を発表した。職員にとっても大きな関心ごとであったため、ボランティアにホームの支援を頼み、多くの職員が学会に参加することができた。		
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	地域にグループホームが少ないこともあって、同業者のネットワーク化はまったく想定されていない。しかし、同一法人のホームが散在しており、これらが情報源としては有効に機能している。		

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	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	常に多くの待機者(現在13名)を有しており、待機中からコミュニケーションをとることで、お互いを理解しあえる環境が整っている。利用判定のデータを集めるため、必ず管理者と計画作成担当者が本人を訪ねている。		
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	病状悪化のため医療行為が必要となり、4日間の入院加療の後亡くなられた利用者がいた。家族が4日間病院に付き添われたが、管理者はその間家族のために温かい食事を運び続けた。利用者と家族、ホームとが見事な支え合いを見せている。		事後の整理を終えた家族からの手紙には、ホーム(管理者)に対する感謝の気持ちがあふれていた。その場、その時の臨機の対応は見事であり、管理者のそのノウハウを職員が学び取り、今後のケアに活かしていくことを望みたい。
.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	利用者はいたって元気であり、特に女性利用者は活気がある。調理、盛り付け、配膳、下膳、食器洗い等々の家事に、利用者は女性としての熱い思いを持っている。その思いを尊重し、かつ仕事の取り合いや争いを防ぐため、曜日毎の当番制がとられている。		
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	利用者本人や家族の意見、要望を取り入れた介護計画が作成されており、利用者を中心とした計画となっている。初回の介護計画から、多くの目標設定がされており、現場との連動に欠ける点もみられる。		現状の把握を入念にしようとするれば時間がかかる…。経過観察抜きでは現場の職員からクレームがつく…。初回の介護計画は「暫定プラン」としてシンプルなものを用意することで解決できないか。暫定期間は利用開始日から1ヶ月程度とし、この間が経過観察期間となろう。
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	6ヶ月の長期目標と3ヶ月の短期目標が設定されていたが、長期、短期の目標自体に定義づけがなく、取り組みの内容自体も具体性に欠けるものとなっている。		少なくとも短期目標には具体的な指標を掲げ、取り組みの終了時には評価(達成の可否判定)を実施し、次回計画に反映させるための情報提供が必要であろう。利用者のために真に必要な目標は何であるか、優先順位を付けたり、数を絞り込む必要もある。

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	地域内の病院・歯科医院への通院は全て職員が付き添っており、病院に泊り込まれる家族にも支援をしている。家族に事情がある場合には、地域外の病院付き添いにも対応することがある。		
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	提携する病院の担当医が毎週1回往診に訪れている。病院に通院しての受診の場合にも、極力家族に同伴し、一緒に医師の話を聞くことで以降のケアに役立てている。		
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	老人性病院での勤務経験から、管理者はホームでのケアの限界を熟知している。重度化等の場合には、医療行為の必要性等を考慮して他施設(病院、特養等)への移行を優先しようとしている。しかし、他施設への移行後も利用者との関係を断ち切ることはない。		
. 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	プライバシーの尊重や個人情報の保護は法人の重要な方針でもあり、教育によって職員に伝えられている。個人情報の記載された書類の廃棄は、シュレッダーによって破碎されてから処分される。		
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	介護度が低く、自らの意思を十分に表出できる利用者も多いことから、日々の生活においても利用者の自由度は高い。食事後は自分の意思で、部屋へ戻ったり、新聞を読んだり、テレビを観賞したりと、思い思いの暮らしぶりである。		

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)
(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	キザミ食や、焼き魚をほぐしてもらった光景はあったが、食事に介助が必要な利用者はほとんどなく、自立した食事風景であった。準備や後片付けには、利用者が職員同様の働きを見せていた。		
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	お風呂嫌いな利用者を除き、基本的には毎日入浴することができる。健康と気分転換を兼ね、お茶パックをお風呂に入れている。		
(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	隣接の家庭菜園で行われた「じゃがいも掘り」では、利用者の職員顔負けの働きぶりが写真に納まっていた。1週間に1回まわってくる炊事当番は、女性利用者の大きな楽しみとなっている。		
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	散歩は天気によければほぼ毎日実施し、朝夕の2回出かけることもある。買物で出かける時は、利用者の全員が自ら支払いを行っている。家族アンケートでは「外出支援」に対する評価が低かったが、十分な支援が見て取れる。		外出支援に限らず、ホームでの取り組みを家族に過大に知らせる必要はないが、正確に伝えることは重要である。情報伝達の方法に一考が必要であろう。
(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	ホームの前を交通量の多い国道が走っていることもあり、利用者の安全確保を最優先して玄関の施錠が行われている。外出したくて玄関に来た利用者には、玄関脇の事務室にいる職員が対応して散歩に連れ出していた。		
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	運営推進会議で災害時の支援体制が確認されており、地域と連動した防災訓練も実施されている。同じ法人内のホームで起きた水害を題材にして話し合いも行われた。		

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)
(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	高齢者の健康維持に配慮し、水分摂取の目標を一人当たり1,500ml/日と決めている。季節の果物もふんだんに食卓に上がる。		
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	ゆったりとしたリビングは天井が高く開放的である。リビング奥の畳のコーナーには、恒例となった大きなクリスマスツリーが飾られている。このツリーは、利用者のために職員が家庭から持ってきたものである。		
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	どの居間からも外の様子が眺められる。ある利用者の居室の窓からは家庭菜園が見え、冬野菜のホウレンソウや抜き菜大根が芽吹いていた。紅葉に染まる遠くの山々も眺望できる。		