

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	2374500599
法人名	株式会社 ボーベルカンパニー
事業所名	グループホーム ひだまりの家
訪問調査日	平成20年12月23日
評価確定日	平成21年1月27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

【評価実施概要】

事業所番号	2374500599		
法人名	株式会社 ボーベルカンパニー		
事業所名	グループホーム ひだまりの家		
所在地 (電話番号)	愛知県尾張旭市旭ヶ丘町旭ヶ丘5756-2 (電話)0561-53-8700		
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12月23日	評価確定日	平成21年1月27日

【情報提供票より】(平成20年11月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15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 11 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 11.3 人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建てφ 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)	51,000 円	その他の経費(月額)	19500円~(水道光熱費他)	
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	350 円	昼食	500 円
	夕食	500 円	おやつ	150 円
	または1日当たり		1500 円	

(4) 利用者の概要(11月28日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 87.5 歳	最低	76 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人宏和会 あさいクリニック
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

本年度で3回目の外部評価に関わり、3年という時間の流れの中で、継続してホームの前進を確認できたことに、評価員としての喜びを思う次第である。この3年、管理者の一貫した理念・方針の実践を確認し、ホームのゆるぎない未来が確信できる。今後とも同様の、確固たる精神でのホーム運営を期待するところである。ホームは、この1年で4名の看取りケアを行っている。この事実は、利用者・家族の希望に対し、「最後まで安心して過ごしてもらいたい」というホームの方針の下、『終の棲家』として選択された、ホームの役割全うの実績であるように思う。そして、全職員への方針周知・同対応の指導には、管理者の優れた手腕が推察できる。離職率の低さは相変わらずであり、今年度は1名のみである。職員満足を考える職場環境整備、職員毎の意欲の引き出し等にも手腕を發揮し、職員ヒアリングでは、チャンスを与えてくれる管理者への信頼の念がうかがい知れた。今年度は、後任育成も含めた人材育成にも取り組んでおり、ホームの今後がますます期待される。

【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、運営推進会議の有効活用・行政との協働・同業者との交流等、地域の社会資源としてのホームの取り組みを提案させていただいた。今回評価では、どの項目もより具体的な取り組みにつなげており、ホームの前進を確認できた。
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)
	管理者は、自己評価を活用し、ホームの改善点を見出している。改善点は職員間で検討し、サービスの質の向上に繋げる努力を継続している。
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)
	概ね2カ月に一回の会議を開催し、ホームの活動報告等を行っている。会議の場は、地域の方々との意見交換の場としても活かしており、認知症の理解・高齢者介護の理解等の啓蒙にもつなげている。また、参加者の意見をホーム運営に活かす姿勢もある。
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)
	家族が意見・要望を言いやすい体制・雰囲気作りに努め、積極的な意見・要望の聴き取りを実践し、迅速に対応している。年一回の家族会開催、月一回の文書報告等、定期的な取り組みを継続しており、面会時の口頭説明、緊急時の電話連絡等も合わせ、家族の安心に配慮した取り組みの実践がある。家族アンケートの意見では、ホームへの信頼感を読み取ることができる。
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)
	地域への散歩・外出等で近隣住民との馴染みの関係作りに努めている。利用者の希望を募り、地域行事への参加を行っている。開設から5年、無理のないマイペースの取り組みが、自然に地域に溶け込んだ感がある。また、火災・災害等、ホームの緊急時には協力をお願いできる関係確立がある。

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、地域密着型サービス事業所としての理念(「我が家のようにくつろげる、安らぎのある生活を支援する」)を謳い、「思い」をユニット名『やすら樹』『くつろ樹』として表現し、開設以来ぶれることのない方針として、玄関・リビングに掲示している。		
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・方針の掲示、職員会議等での意識統一等、常に理念実践をを意識したサービス提供ができる環境作りに努め、日々の支援を実践している。		
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	地域への散歩・外出等で近隣住民との馴染みの関係作りに努めている。利用者の希望を募り、地域行事への参加を行っている。開設から5年、無理のないマイペースの取り組みが、自然に地域に溶け込んだ感がある。		
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	ホームの取り組みを自己評価で振り返り、サービス提供の評価を実践している。また、見出した課題は職員会議等で協議・検討し、改善につなげている。外部評価受審に関しては、同視点での第三者との意見・情報交換の機会として活かしている。		
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	概ね2カ月に一回の会議を開催し、ホームの活動報告等を行っている。会議の場は、地域の方々との意見交換の場としても活かしており、認知症の理解・高齢者介護の理解等の啓蒙にもつなげている。また、参加者の意見をホーム運営に活かす姿勢もある。		

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	担当職員との関係確立・情報交換は円滑に行っている。聴き取った情報を、ホームの運営に活かす取り組みは可能となっているが、ともにサービスの向上に取り組むまでには至っていない。		管理者は、行政との情報交換・情報収集・助言による、主体的な改善・向上への取り組みばかりでなく、行政と協働した具体的取り組みの実践を目標としており、今後の取り組みが期待される。
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	年一回の家族会開催、月一回の文書報告等、定期的な取り組みを継続している。また、面会時の口頭説明、緊急時の電話連絡等、家族の安心に配慮した取り組みの実践がある。家族アンケートの意見では、ホームへの信頼感を読み取ることができる。		
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	重要事項説明書に、ホームの苦情受付窓口・第三者窓口を明記し、口頭での説明も行っている。また、家族が意見・要望を言いやすい体制・雰囲気作りに努め、積極的な意見・要望の聴き取りを実践し、迅速に対応している。		
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	馴染みの関係での支援を基本としており、原則として各ユニット職員固定での支援を実践している。また、管理者は、職員満足の向上を視野に入れ、職場環境整備を行い、職員のやる気・意欲の引き出しに取り組んでいる。		
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	外部研修参加については、職員のスキル・レベルに合わせた研修への参加を促し、希望があれば、研修参加の機会の確保も行っている。また、職員個人への対応として、「やれること」の見出しを行い、熱意を持って職務に取り組む指導を行っている。		
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	地域同業者との交流の機会はあるが、サービスの向上につなげる取り組みにまでは至っていない。		管理者のビジョンの中で、現時点での同業者との交流が、直接的にホームの質の向上への図式につながらない事が理解できる。しかし、長期的展望で、自己満足のサービス提供に陥らないための、一つのツールとしての位置づけをお願いしたい。

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)
.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>見学・面談等で利用者・家族の不安に配慮し、繰り返し話し合う事で納得をいただいている。利用開始後は、把握した生活歴の中から、ホームの生活への移行に有効な共通点を見出し、職員が利用者間のコミュニケーションをサポートしている。</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>利用者の個性を尊重し、否定をしない支援を実践している。また、利用者との信頼関係確立に努め、馴染みの関係でのサービス提供を実現している。訪問調査日の視察でも、利用者が職員を指導する場面もあり、支え合う日常が推察できた。</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>ホームでは、日常的に利用者の意向・希望の聴き取りを行い、介護計画に反映している。また、利用者の生活歴・状態の把握、家族の希望の聴き取り等を積極的に行い、「その人らしさ」を検討している。</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>介護計画に沿った支援を実践し、利用者の状態・状況を業務日報に記録している。定期的に行われるカンファレンスでは、職員間で意見交換を行い、利用者・家族の意向もふまえ、本人本位の介護計画を作成している。</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>定期的な介護計画の見直しを行い、利用者の状態変化時には随時の見直しを行っている。モニタリングはもちろんのこと、その都度、利用者・家族の意見の聞き取りに努め、現状・状態に合った介護計画を作成している。</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	ホーム職員として看護師を配置し、利用者の健康管理等、利用者・家族の安心に配慮した支援がある。また、利用者・家族の要望に対しては、ホームで可能な限り柔軟に支援している。		
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	提携医との連携を図り、定期的な往診を支援している。また、入居前からのかかりつけ医の受診を希望する利用者への対応も、家族と協力して行っている。		
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	終末期については、かかりつけ医・本人・家族と話し合いを行い、利用者・家族の意向把握を図っている。ホームでは「最期まで安心して過ごしてもらいたい」という方針を全職員で共有し、利用者・家族の希望に沿った支援実践がある。		
. 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	職員は、利用者一人ひとりの状態・性格に合わせ、声かけ等に配慮している。訪問当日も、職員の接遇は穏やかで、暖かい雰囲気があった。個人情報の管理に関しては、事務所での一括管理を徹底している。		
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	共同生活の場としての大まかな日程の中で、利用者の希望・要望に沿って、出来る限り柔軟に支援している。利用者の希望も多く、外出・散歩、趣味の支援等の実践がある。		

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	ホームの食卓には利用者と職員の歓談の声があり、明るい雰囲気である。食器も利用者が楽しめるように工夫があり(幕の内弁当風)、食事のさげない会話の中では、嗜好の聞き取りも行っている。		
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	利用者の生活歴・要望等を考慮した入浴順番表を作成し、原則それに沿って入浴を支援している。ユニット毎・毎日・夕方までの提供があり、入浴拒否等を考慮し、最低週3回の支援を実践している。		
(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	利用者の性格・能力等に合わせ、日々の生活の中で役割を見出している。訪問当日の視察でも、庭・駐車場等、外掃除に精を出す利用者の姿があった。その他、生活の継続を考え、趣味の支援にも工夫している。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	利用者の希望を聞き取り、買い物・散歩等、季節・天候・利用者の状態等をふまえ、可能な限り支援を行っている。また、ホーム行事としての外出を企画・実行し、利用者の楽しみとなっている。		
(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	管理者・職員は施錠についての弊害を理解しており、ホームの玄関は施錠せず、扉を開放している。利用者への対応は、外出傾向の把握・見守りに行なっている。		
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	年2回の避難訓練・夜間の災害における職員の連絡体制を確立し、利用者が安全に非難できるように努めている。また、近隣への協力をお願いする等の取り組みもある。		

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)
(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	食材業者に委託し、適切な献立・カロリーを確保し、さらに献立に一工夫をする等、栄養のバランスの確保にも努めている。水分摂取量は個別対応とし、一人ひとりに合った水分量の摂取を支援している。		
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	訪問調査の視察時、リビングに置かれたソファには、利用者が集い、楽しそうな歓談風景があった。共用空間の明るさ・音・温度等、何ら気になるものは無く、快適な空間作りへの配慮が感じられる。		
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	居室には、利用者のなじみの物品が持ち込まれ、本人の個性溢れる空間となっている。家族の協力体制、ホームの取り組みの成果がうかがえた。		