

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
I. 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
II. 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
III. 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
IV. 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	2373200472
法人名	社会福祉法人きらら会
事業所名	せんねん村グループホーム矢曾根せんりょう・まんりょう
訪問調査日	平成21年2月18日
評価確定日	平成21年3月24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	2373200472		
法人名	社会福祉法人きらら会		
事業所名	せんねん村グループホーム矢曾根せんりょう・まんりょう		
所在地 (電話番号)	愛知県西尾市矢曾根町蓮雲寺74 (電話) 0563-64-0075		
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21年2月18日	評価確定日	平成21年3月24日

【情報提供票より】(平成21年2月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年4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	12 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 11 人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	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)	28,000 円	その他の経費(月額)	69,000 円~ (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	250 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	100 円
	または1日当たり	1,250 円		

(4) 利用者の概要(2月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	5 名	要介護2	7 名		
要介護3	6 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83 歳	最低	70 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	西尾市民病院・中澤整形リハビリクリニック・高浜内科・まばし歯科・丹羽歯科
---------	--------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成16年4月開所のホームで、田園と樹木に囲まれた静かで落ち着いた環境と、天然木をふんだんに使用したぬくもりと安らぎを覚えるたたくまいの建物は、現在満室のうえ、待機入所希望者を定員まで抱えた人気と信頼のあるホームである。管理者は大変前向きで、着任以来独自の改革を着実に成し遂げ、サービス向上に意欲的に取り組んでいる。

第三者の目には「お元気な利用者の方が多いですね」と見える光景の裏の、介護のプロとしての支援努力・意識がどれほどであるかを、今回の視察で垣間見る事が出来た。一人の利用者と対面して歓談しながら、隣の利用者の動作を察知し、職員同士がアイコンタクトで適切に対応している。また、利用者を中心に置きながら、利用者を中心に支援する方法を考え臨機応変に対応する等、利用者との穏やかな時間を過ごしながらの緊張感ある職務実践の姿勢を高く評価したい。

利用者の「できること」の支援を超えた、「できなくなった事も少しでもできるように」の支援が、利用者の「その人らしさ」継続であることが改めて理解できる日常支援がある。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目 ①	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)
	<p>前回評価調査で、取り組みの課題として提案させていただいた項目に対し、どの項目も全職員周知で計画的に取り組み、成果の検証までを実施している。特に、理念→方針→目標→達成評価の仕組み構築・取り組みは見事に成果を上げている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>管理者は外部評価の意義、評価の反映を的確に理解しており、半期ごとに設定する部門目標・個人目標にそれを活かしている。また、昨年から改善の成果に着目し、家族意見・第三者意見を参考に、さらなる改善への意欲がある。</p>
重点項目 ②	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)
	<p>2か月に1度開催する運営推進会議では、ホームの活動風景・状況をスライドを使用し報告するほか、意見・要望等の吸い上げを行っている。参加できなかった家族や関係者にも後日議事録を郵送して報告している。議事録には、発言・意見・要望等に対する今後の取り組み策や改善状況を記載しているほか、法人機関誌「せんねん物語」にも掲載して改善・取り組み状況を報告している。</p>
重点項目 ③	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)
	<p>家族会は組織していないが、苦情専用ダイヤルを設置して意見等の把握に努めている。運営推進会議で提起された意見等も交えて、その対応策を協議し、期を失することなく今後の取り組みに反映させている。</p>
重点項目 ④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	<p>町内会に加入し、清掃奉仕活動や氏神の祭礼に利用者とともに参加している。町内会親睦会にも職員が参加し、地域とのつながりを大切にしている。役員交代時には役員改選の席に参加し、ホームの紹介と新役員との顔つなぎを予定している。</p>

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)
I. 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	事業所独自の理念のほか、法人の年度目標を基に、事業所としての年度目標「地域で暮らしやすい環境づくり」を掲げ、地域に積極的に係わっていく体制で臨んでいる。		
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	事業所の理念・目標の職員周知の工夫として、半年毎に個人面接を行い、個人目標の作成・見直しを行っている。また、個人目標達成度の検証を行い、個人レベルから理念達成・実現の実践の取り組みを実現している。		
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	町内会に加入し、町内会の一員として清掃奉仕活動や氏神の祭りに利用者と一緒に参加しているほか、回覧板や地域の住民からの情報をもとに、町内会活動にはできる限り参加している。		
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	管理者は外部評価の意義、評価の反映を的確に理解しており、半期ごとに設定する部門目標・個人目標にそれを活かしている。また、昨年からの改善の成果に着目し、家族意見・第三者意見を参考に、さらなる改善への意欲がある。		
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	2か月に一回開催する運営推進委員会には、利用者家族、市職員、包括支援センター職員、当施設職員を主要メンバーとして開催し、活動報告を中心に参加者の意見聴取を行っている。外部評価を受審した後は、その結果報告を行い以後の取り組み姿勢を発表してサービスの向上に活かしている。	○	今年度議事録からも、会議を重ねる毎に進化・充実の感がある。地域・近隣住民との距離も縮まり、機は熟していると思われるので、運営推進会議にはできるだけ地域(町内会)の関係者・住民の参加を得るよう工夫し、認知症高齢者・ホーム理解の場としての活用が期待される。

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	相談・報告を通じ、市担当との良好な関係を構築している。今年度は、市担当者と協力し、市が今年度から実施する介護相談員の派遣に対して、管理者が介護相談員に認知症及び施設の実態等について説明会を実施している。		
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合わせた報告をしている	面会時の報告以外に、連絡事項等と共に利用者の様子を随時携帯電話のカメラで撮影し、メールに添付して送信している。また、毎月発行するホーム便り「せんりょう☆まんなりょうの実」には全体的なホームの様子を掲載して報告している。	○	携帯電話のメール送信という連絡方法は、家族のニーズに合わせたユニークな取り組みであり、今回家族アンケートにも喜びの声が寄せられている。今後も家族の安心に配慮した、ひらめきと工夫のある取り組みに期待するところである。
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	苦情専用ダイヤルを設置し、意見・苦情等の吸い上げを行っている。また、運営推進会議、外部評価の家族アンケートなど、様々な機会を活用し、意見・要望を吸い上げ、運営に反映させている。同時に、議事録及び機関誌「せんねん物語」に取り組み状況を掲載して報告している。		
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	職員の定着率は高く、正職員がほとんどであるため、利用者にとっては馴染みの関係が深く動揺は少ない。異動の場合には利用者や家族に説明し、引き継ぎも確実に行っている。		
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	法人開催の新人・中堅・リーダー等、スキル・段階に応じた研修への参加のほか、個人の力量に応じて、外部研修にも積極的に参加するように促している。また、ホーム内においても、担当職員持ち回りによる勉強会を実施しており、スキルアップへの取り組みは高い。		
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、県グループホーム協会の役員として同業者との交流を図っている。また、地域の相互交流の場を企画した「中三河ブロック会」立ち上げのリーダーでもあり、同業者交流に積極的に取り組み、研修会も含め、職員が参加する機会の確保に努めている。	○	管理者のビジョンにある近隣市町村のグループホーム全体で考える質の向上に向け、仕組み構築へのますますの活躍を期待し、併せて早期の実現に期待したい。

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 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ. 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	利用希望者・家族の不安に配慮し、ホーム内見学・面談・説明に時間をかけ、ホームで生活する利用者の様子を実際に見ていただき、希望があれば、お試し利用として宿泊体験を受け入れる態勢にある。利用開始後は、キーマンになる利用者の協力を得ながら、ホームの生活に慣れる事ができるように支援している。		
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	訪問調査日の視察でも、職員は利用者との関わりを大切にしている姿勢がうかがえた。食事準備・家事の合間にも積極的に声かけを行い、笑顔あり・文句あり、大声・笑い声等々の、利用者・職員共の表情豊かな関わりが、何ともほほえましく印象的であった。		
Ⅲ. 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	「さりげない聞き方」を旨に、利用者一人ひとりの思い・希望・意向の把握に努め、希望実現の支援を実践している。また、利用者の希望は、本人ニーズとして介護計画に反映させている。		
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	家族参加のサービス担当者会議を3か月毎に開催し、本人や家族の思いを盛り込んだケアプランを作成している。さらに、全職員同対応の支援を目指し、毎月の職員会議で月ごとの重点ケアを話し合い、全職員に周知している。		
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	見直しの基準は3か月としているが、利用者の状態変化等、状況に応じて随時見直しを行っている。本人・家族、場合によっては医師の意見を仰ぎ、現状に即した介護計画を作成している。		

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)
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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携体制を活かした取り組みや、重度化した場合の取り組みなど、ホームとしてできる範囲内での多機能性は十分に発揮している。	○	開設以来5年になり、地域の一員として理解が得られた現在、認知症に対する介護サービスの拠点としての役割を発揮することを期待したい。
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し、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	医療費負担をなるべく少なくする意味も含め、家族対応でかかりつけ医への通院を勧めているが、症状・状態によっては協力医の往診に切り替えることも可能である。状況に配慮しながら、本人・家族と話し合い、適切な支援を行っている。		
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	重度化・終末期に関しては、本人・家族の希望・意向に沿う方針がある。過去4人の看取りを行った経験から、指針を作成し、本人・家族、職員、医療機関で話し合いを行って適切な対応ができる体制を構築している。		
IV. 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	職員間の会話、業務上の伝達・情報交換も含め、利用者に関わる事項は利用者の目の届く場所では行わない等、プライバシー保護には十分な配慮を行っている。また、写真等の掲載に関しては、利用契約書に個人情報保護に関する指針を掲載し、入所時に同意をとって対応している。		
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し、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	共同生活として、大まかな日課は決めてあるが、利用者の能力・希望に応じ、その人毎のペースでの生活を支援している。また、自分ではできないことは率先して行ってもらおう等、「その人」のレベル維持にも努めている。		

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)
(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	昼食・夕食の献立は、利用者と一緒に考え、新聞折り込み広告を参考に、毎日、旬のもの・お値打ちなものをスーパーへ買い物に出かけている。訪問調査日の視察でも、利用者が、調理の準備・盛り付け・後片付けなどに自然に参加している光景があった。		
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	入浴順は利用者同士で決めており、昼食後から就寝前まで、希望に応じて入浴を可能にしている。浴室は広く、気のあった者同士の入浴、入浴剤や音楽、季節行事のしょうぶ湯・ゆず湯等、楽しみに配慮した工夫がある。		
(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	利用者の生活歴・体力・能力からみて、できること・できそうなことを引出し、積極的に活用している。家事・散歩・テレビ観賞・歓談等、日常生活の中で、それぞれの役割・楽しみを支援している。		
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	利用者毎の希望に応じて、散歩・買い物等の外出支援は可能な限り実施している。自立外出の利用者もおられ、散歩好きな利用者には過去の散歩コースからハザードマップを作成しているほか、GPS発信機を携帯・活用し、危機回避をサポートしている。		
(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	玄関は日中の施錠を行わず、出入りは自由な状態である。逆に、居室は本人の意思で自由に施錠することができるように、希望者には鍵を渡し、利用者のプライバシー・尊厳を尊重する取り組みにもつなげている。		
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	消火器・火災警報器等の点検は毎月行っているほか、定期的に避難訓練を実施している。夜間想定避難訓練は隣接施設の職員と連携して実施している。また、運営推進会議を通じ、災害時の協力を依頼する他、代表職員が地域の消防訓練に参加している。		

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)
(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	職員は、利用者の嗜好・可能な喫食量を把握し、食事時に気を配っている。毎食の喫食量はチェック表に記録し、利用者の健康管理に活かしている。献立については、定期的に母体法人の栄養管理士によるチェックとアドバイスを受けている。		
(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	周りを田園と樹木に囲まれた静かな場所で、不快な騒音や振動とも無縁な環境にある。天然木をふんだんに使用した造りの建物は、木のぬくもりと安らぎを感じさせており、採光にも配慮のある構造で、快適な居住空間といえる。ホーム内の清潔・空調にも何ら問題は感じられない。		
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のもを活かして、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、机・椅子・テレビ・タンスなど本人が使用してきたお気に入りの家具類を配置し、居心地よく快適に過ごせるような配慮がうかがえる。また、ホーム側からの働きかけで、居室の環境整備の大切さを家族がよく理解し、馴染みの物品・家族写真等の持ち込みに協力を得ている。		