

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	<u>30</u>

事業所番号	2570400263
法人名	社会福祉法人 ほのぼの会
事業所名	グループホーム花ごよみ
訪問調査日	平成 19 年 9 月 25 日
評価確定日	平成 19 年 10 月 1 日
評価機関名	ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター

○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 2007年10月1日

【評価実施概要】

事業所番号	2570400263
法人名	社会福祉法人 ほのぼの会
事業所名	グループホーム 花ごよみ
所在地	滋賀県近江八幡市上田町 1315-1 (電話)0748-37-8716

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432 平和堂和邇店2F
訪問調査日	平成 19年 9月 25日

【情報提供票より】(19年9月13日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和・ <input checked="" type="checkbox"/> 平成 15 年 9 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 6 人, 非常勤 1 人, 常勤換算6.5	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨	造り
	1階建て	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)	48,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	有(円)	<input checked="" type="checkbox"/> 無		
保証金の有無(入居一時金含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 有(100,000円) 無	有りの場合 償却の有無	有/ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	650 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 1,650 円			

(4)利用者の概要(9月13日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	2名	要介護2	4名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 83歳	最低	75歳	最高	92歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	近江八幡市立総合医療センター ヴォーリズ記念病院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

・JR近江八幡駅から東へ車で5～6分のところに位置する社会福祉法人「ほのぼの会」運営の「ふれあい」特別養護老人ホームを中心にデイサービスセンターなどと併設されたグループホームで、設立5年目を迎えている。総ての施設は純和風で建築されており、落ち着きを感じさせている。ホーム内の調理室からは、玄関、ホール、畳ホール、事務室、居室6つが総て視野に入り、利用者の動きや希望が読み取り易くなるよう設計されている。

・ベテランのセンター長や主任と若々しい女性職員とのコンビネーションが素晴らしく、一人ひとりのケアに徹しようとの理念実現に努力されており、利用者、職員共に明るい表情で、必ず名前呼びかけて話し合う施設である。

【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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の①は理念と行動指針の混同であったが、この点は全職員に徹底され改善されていることを確認した。 ・課題の②は職員の研修体制確立であった。今年からセンター長を補佐する主任職が設けられ、現場実地訓練の取組みでは前進したが、個別育成計画は未だ実現していない。引き続きの取組みを要請したい。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目③	<p>厳しい勤務実態の中で努力されているが、全員参加での作成取組みには至っていない。更なる工夫と努力を御願いたい。</p> <p>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> <p>今年2回開催されており、初回はメンバー紹介とホームの報告が中心であったが、2回目(8月)には議題の中で家族会結成の提案がなされており、この提案を積極的に取り組みスタートさせることで、次回以降の協議内容が、運営に結ぶ付くものになってくることが期待できる。</p>
重点項目④	<p>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> <p>家族の来訪頻度が高く(全家族週1回～月1回)、対応はセンター長と主任が行っており、アルバムをお見せしてコミュニケーションを取っている。目下大きな苦情などは出ていないが、いろいろな要望を吸収するには、家族会の結成が望ましいと思われるので実現させて欲しい。</p> <p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>現在まではイベント型の交流が中心となっている中、運営推進会議メンバーの中から、等外でもよければ野菜の差し入れがあり、地域住民との関係作りが始まりました。双方向の交流実現に向けて、ホーム側からの情報発信と働きかけが望まれる。</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	「あなたらしく」を大切に、三つのかけ「話しかけ・肩に手をかけ・気にかけて」を理念として、個別ケアを徹底しようとされている。	○	地域と共に「自分らしく生きる」という、より発展した理念の作りこみを全員で取り組んで欲しい。
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	理念徹底の為に、センター長は全職員に対してミーティング、朝礼などの機会に、さらには日誌の裏面にその日の出来事に関連して指示と共に理念に言及することで実践の場でも生かされていることを確認できた。		理念の掲示を職員の目に付き易いところにしてもらいたい。
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	地域の行事(観桜会、チューリップ・コスモス摘み・芋掘り・しめ縄作り・餅つき)には積極的に参加する一方、ほのぼの会主催の納涼祭には多くの住民の参加があり交流に努めている。		地域との繋がりを深めてゆく為にも、グループホームから地域への啓発・広報活動の発信が望まれている。ホーム便り発行配布の実現に努めて欲しい。
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	自己評価や外部評価で指摘された事項の改善活動に当たっては、全職員が関与するには至っていないけれども、今年度から設置された主任が加わり取組みが前進した。		新体制を生かして、改善取組みの厚みを増してもらいたい。
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	本年2月と8月の2回開催されている。参加メンバーは、行政、民生児童委員、老人会長、町内サロンリーダー、家族代表、施設責任者、センター長で構成されている。1回目は報告中心であったが2回目は、家族会を結成してはとの提案が出されていた。		提案を受けた家族会結成を実現させ、次回会議には自己評価・外部評価結果を議題にし、討議内容が具体的な展開に繋がってゆくよう期待したい。

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)
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	現在のところは介護認定調査時に相談・アドバイスを受ける程度に留まっている。	○	ホーム内に課題を抱えこまず、市及び地域包括支援センターに相談・報告・アドバイスを得るよう、積極的に働きかけて欲しい。
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	全利用者の家族が、最低でも月1回多い方では週1回訪問されており、その際センター長か主任が対応する中で、手作りアルバムを見せて近況を報告しているが、ケース記録・日誌などを見せて説明や確認サインを取るには至っていない。		ホーム便り発刊配布や来訪時の説明にケース記録・日誌などを提示しての説明や確認サイン取得に努めてほしい。
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	家族訪問時の会話から、吸収するよう努めているが、目下大きな苦情は出されていない。契約段階では、苦情窓口にはグループホームのセンター長名の他、行政担当課と国民健康保険団体連合会が明記され、説明されている。		家族会の結成が、この面でも望まれる。
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	法人グループ内での異動は、理事長の理解を得て特別の問題が生じない限り、発令しないよう努めている。離職については、経済面の理由が中心になっている為、手の打ちようがないのが実態である。離職発生の場合は、問題が出そうな利用者へ個別対応を心がけている。		
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	社外研修は、センター長と主任が受け持ち、結果報告と内容理解はミーティングで行っている。一般職員はこれに加えて法人内研修(年数回、9. 10月には緊急時対応研修、感染症対策研修を予定)受講と、上記2人による職場実地研修を中心に取組まれている。		個人別の職員育成計画を作成し、年間計画の中にキチッと組み込んで長期取り組みをして欲しい。
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	東近江ブロックミーティングが3ヶ月に一度開催され、8事業者が参加しており、センター長と主任の2名がこれに参加し、意見・情報交換とケアや支援の方向確認を行っている。		

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)
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、場の雰囲気に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	入居前に来苑してもらい利用者の皆さんと一緒におやつを食べて過ごすなどお互いになじみ易くなるよう、又相性の合う利用者を見つけておいて、入居後1週間はこの先輩利用者を中心に過ごしてもらい、早く馴染んでいただけるように努めている。		
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	若い職員にとっては、料理の作業でいろいろ教えてもらい感謝しており、利用者の皆さんの笑顔が私の元気の源との発言を聴取した。職員一同は人生の先輩であるということを確認し合っている。		
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	大半の方との意思疎通は問題ないが、骨折入院後の退院当初(飲食不可能、排泄コントロール不能に激変)や体調不良時には、個別対応を継続し安心されるよう努めている。		
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	介護計画は、家族の希望も入れてカンファレンスで検討・確認されて家族の確認サインも取られている。見直し期間は6ヶ月となっている。その間変化発生の際には業務日誌に記載され、センター長の指示により対応しケース記録に記入され、必要な場合には個別カンファレンスで対応確認が取られている。		介護計画のモニターリングは毎月のカンファレンスで行われるのが基本としても、見直し基準期間は3ヶ月に短縮するよう努めてほしい。
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	小さな変化にも日々対応し業務日誌に記帳されセンター長の指示も加えられ全職員に申し送られている。緊急時以外はこれら変化についての家族への報告は次期訪問時になされている。		見直しにより変更した介護計画内容は業務日誌だけでなく、介護計画書に反映して欲しい。

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)
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	医療連携体制加算が導入されており、利用者職員共に健康管理面で安心感が強い。		
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、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	入居時に意向を尋ね希望のあった方々に、2名の医師の往診を御願ひし、支援している。		
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	現時点では、5名の利用者について本人や家族と話し合い方針の確認をおこなっているが、記録としては残されていない。		全員に話し合いを広げてゆくと共に、その結果はセンター方式の書式に落とし込むよう努めて欲しい。
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	ケアの声は小さく周囲を気にかけてながら行われ配慮されている。個人記録書類については、事務室書棚(錠付き)に保管され、机上で使用の際、席を立つ際には必ず書類を閉じるよう習慣化している。		
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	ビデオ体操をしているとき、同調しない利用者がいてもその人のペースで良いんだという理解が職員に浸透していることが観察できた。夫々の方の希望を叶えてゆこうとの姿勢が感じられる。		

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)
(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	朝、昼食は、ふれあいセンター厨房で用意され、利用者はその運搬と配膳に参加している。夜の食事だけは全員で朝から用意し出し、殆どの方が包丁で野菜(当日は冬瓜を)を切っておられた。朝・昼食の手間が省けることで皆が楽しみながら調理に参加でき、職員も寄り添いの時間が作り出せていると感じられた。		
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	週3回、午後2時ごろから開始、入居者の提案で順番が決められたが、2名の方については体調や気分の良い微妙なタイミングを見逃さず入浴する必要があり、この場合にはみな理解が得られている。		
(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	季節ごとの花壇の植え込み、1～2ヶ月に1回のお花・折り紙・お茶の各クラブ、洗濯物の折りたたみ、タオルナフキンの折込など、職員は希望者が多いのでその仕事配分に気を遣いながら支援をしている。		
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	近所のスーパーに週1回程度買い物に参加する方がある。今夏より外出支援取り組みが強化され、8月は回転すし店へ、9月は小学校の運動会やぶどう狩りに出かけている。		
(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	玄関の鍵は日中はかけずチャイムを設置し、利用者が出かけた場合には職員も後から同行し、15分ほど歩いた後帰ることで納得されるようになり、単独での外出は激減したとのことであった。		
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	毎年2回/年ふれあい施設全体合同で、火災避難訓練が消防署の指導下で実施されている。		近隣の住民協力も実現するよう取り組んで欲しい。また地震災害などに備えた最低限の備品備蓄についても検討して欲しい。

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)
(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、ふれあいセンター厨房で管理栄養士指導の下に提供されている。食事量のチェックは業務日誌に記入管理されており、問題がある場合はセンター長の指示が出されている。水分摂取の不足はすぐさまケース記録に記入、申し送りされ今夏などは即刻代替のポカリスエット等で補給されている。		
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	造花、折り紙、テーブル上のゴミ入れ、写真を貼る台紙など全員の協力により手作りされた品でロビー、廊下、各室内が飾られていた。		
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	各室内は、家族の写真、ぬいぐるみ、位牌など飾られていた。ある部屋では息子さんがプロの画家で20号以上の絵画が飾られていた。全室個別空調となっているので職員により個別の希望に応じ調整されている。全体の印象は質素といえよう。		