

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 20 年 9 月 24 日
評価確定日	平成 20 年 10 月 2 日
評価機関名	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 平成20年 9月25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	認知症対応型共同生活介護事業所 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	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 株式会社平和堂和邇店2階
訪問調査日	平成 20年 9月 24日

【情報提供票より】(20年 9月 16日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15年 9月 15日
ユニット数	1 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	9 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)	36,600 円	
敷 金	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	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16日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名
要介護1	3 名	要介護2		3 名	
要介護3	1 名	要介護4		2 名	
要介護5	名	要支援2		名	
年齢	平均 85.2 歳	最低	76 歳	最高	97 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近江八幡駅東のショッピングモールから歩いて10分以内の距離に位置する社会福祉法人「ほのぼの会」が運営する特別養護老人ホーム「ふれあい」を中心にデイサービスセンターなどと併設されているグループホームで、設立6年目を迎えている。純和風の設計で統一されており、居間兼食堂の天井から自然光が採り入れられ非常に明るい雰囲気をかもし出している。ベテランの管理者と若い主任、創立以来のベテラン職員らがまとめ、利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよとのケアに徹して力を合わせている、明るい表情のグループホームである。

【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)
	課題①は、介護保険改正の基本理念である「地域密着」を組み込んだ独自の理念作成であったが、まだ実現していない。課題②は、職員の研修体制確立であったが、現場実地訓練の面では前進したが、個別育成計画策定はまだ実現していない。運営者の理解と支援を求めたい。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 管理者が月例ミーティングでの職員の発言を考慮に入れながら、作成せざるを得ない実態にある。「気付き」が、サービスの質向上の原点となるので、厳しい勤務実態の中で努力をされているが、もう一段の現場努力と運営者の支援を望みたい。
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) 今年度は2回開催されている。議題は、グループホーム活動の報告や理解を求める資料提示が中心で、参加者からの建設的意見も出されている。家族会結成をとの提案は、今年度の実現し、すでに2回開かれている。ただ、運営推進会議の開催回数が少なく、ホーム活動の支援・協力というレベルに行き難いと思われるので、思い切って実務中心に参加人数を絞ることも考慮して欲しい。
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) 家族の来訪頻度は高く、その対応は管理者か主任が行っており、アルバムやケース記録などを使って、コミュニケーションをとっている。今年度からは家族会も結成、2回開かれ、忌憚ない意見や話し合いが始まった。また8月からはホームだよりも創刊され、良い影響が期待される。
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) 法人活動中心の地域関係作りが推進されている中で、運営推進会議メンバーの協力や小中学生との交流など、ホーム独自の地域との関係作りも動き出している。ホーム側からの情報発信と働きかけで、大きく前進することが期待される。

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)
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	「あなたらしく生きる」を大切に「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している。	○	改正介護保険法に則った地域と共に支えあう関係作りの中で「あなたらしく生きる」という、より発展した理念の作り込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	理念徹底のために、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、理念の徹底に努めている。さらに日誌の裏面にそ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している。理事長直筆の理念が掲示されている。		
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	地域の行事(観桜会、チューリップ・コスモス摘み、芋ほり、しめ縄作り、餅つき)には積極的に参加している。また、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。		当グループホームの存在の意義の啓発・広報活動の発信が望ましい。ホーム便りの活用も考慮して欲しい。
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	自己評価は、職員からの聴取をもとに管理者が作成した。外部評価は、職員に回覧され、運営推進会議にも提出された。具体的な成果として、家族会がスタートした。	○	全職員の取り組みの中から気づきがもたれるので、改善課題を全職員で取り組む姿勢を、是非高めてもらいたい。
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1月と7月の2回開催されている。参加メンバーは、市職員、民生児童委員、老人会長、地域町作り協議会、町内サロンリーダー、利用者の家族、当法人理事長・施設長・グループホーム管理者・グループホーム「しのだ」の管理者で構成されている。会議内容は、業務報告や外部評価の報告がされている。		2ヶ月に1回の開催を求められている省令を遵守するという観点から、メンバー構成を実務中心に絞り込むことも考慮して2ヶ月に1回開催を実現し、課題解決が主要議題になるよう期待する。

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	現時点では、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込まず、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	殆どの家族が、最低でも月1回、多い方は週1回訪問しており、その際管理者か主任が応対し、手作りアルバムを見せて近況を報告している。本年8月「花ごよみだより・創刊号」を発刊した。		「花ごよみだより」の発行頻度を多くして行って欲しい。
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。契約段階で、苦情窓口としてグループホーム管理者名、行政担当課、国民健康保険団体連合会を明記し、説明している。2回目の家族会から、家族間の横の連絡が取り合えるようになった。		
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	法人グループ内での異動は、理事長の理解を得て特別な問題が生じない限り発令しないよう努めている。幸い今年度は、寿退職一件のみであり、発表したところ、利用者の祝福の言葉が寄せられた。離職の後遺症ケアには、管理者や主任が中心となり、個別対応を採る方針である。		
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、年休を取って自費参加となっているので、一般職員に社外研修の受講を勧められない。管理者と主任が社外研修を受けて、月例ミーティングで結果報告を行っている。一般職員は、年数回の法人内研修を受講している。		個人別に策定した職員育成計画に従い、内外各種研修の受講が可能となるように運営者の理解と支援が望まれる。
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	東近江ブロックミーティングが3ヶ月毎に開催されているが、今年から同法人内のグループホーム「しのだ」が設立された結果、交互に参加するので結果的に6ヵ月毎の参加になった。		情報交換の場として、両方の管理者が共に3ヵ月毎に参加することが望ましい。

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 (すでに取り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	入居前に管理者が訪問面談の上来所してもらい、利用者の皆さんと一緒に食事やおやつを食べて馴染み易くなるよう機会を作っている。入居後一週間は、家族の来訪により急激な変化を緩和し、馴染みの品や衣類、家族や孫の写真を持ち込んでもらっている。		
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	職員一同は、人生の先輩であるということを機会あるごとに確認しあっている。若い職員が利用者から小学唱歌を習い、上手く歌えるようになると利用者は職員と共にその成果を喜びあっている。		
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	センター方式によるアセスメント、あるいはフェースシートによる利用者の生活歴から、利用者本人の好み、癖などを把握に努め、ケアに生かそうと努めている。		
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、本人家族の希望を確認し、職員も参加するカンファレンスで検討のうえ管理者により作成され、家族の確認・サインも取っている。		
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	業務日誌は小さな変化も時系列的に夜間は赤色、昼間は黒色で記入され、行数の多寡で変化や問題の多さが一目で分かり、管理者の指示も加わり、全職員に申し送られている。介護計画のモニタリングは月一回の定例会議で検討し、記録されている。見直し期間は、3～4ヶ月に短縮されてきている。		

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)
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	全員が医療連携体制加算に加入し、利用者、職員共に健康管理面で安心感が強い。丁度、昼食時に利用者の一人の目の腫れに気づいた職員が管理者と相談し、直ちに看護師に連絡の結果、10分も経たずに看護師が来訪し、血圧測定や問診を行っていた。		
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3名には、かかりつけ医の診察を支援している。このうち1名の97歳の利用者には、かかりつけ医の往診が実現している。		
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	利用者の入居当時の介護度は、比較的軽度であったことから、積極的にこの課題を話題にしたケースは少なく、記録していない。その後当事者の状況の変化から、話し合うチャンスが生まれてきている。ただ記録に残すことは、していない。	○	医療連携体制加算加入の確認事項と位置づけ、早急に話し合っ方針の共有を目指して且つ記録として残して欲しい。なお、この確認は、状況の変化に応じて常に変化することも多いので、折々この課題に触れて、最新の情報の共有に努めることを期待したい。
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、さりげなく行うよう配慮されている。個人記録書類は、事務室書棚(鍵つき)に保管され、机上で使用の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	居場所がそれぞれ決まっており、それぞれ好きなこと(雑誌を読む、テレビを見る、など)を、それぞれのペースで楽しんでいる。職員もそれぞれの希望を叶えていこうという姿勢が感じられる。		

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	朝食、昼食は法人内のセンター厨房で用意され、利用者はその運搬、配膳、食後の洗った食器拭き、後片付け等に参加している。夕食はグループホーム内台所で作っているが、調理に参加できる利用者は少なくなってきたが、後片付けには楽しく参加している。職員も一緒に食事をとっている。		
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	週3回の入浴は、一番風呂を好まない利用者が多いことから、利用者の提案で、順送りに回している。ただ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、この場合には順番が乱れるが、皆の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	キャッチボールを楽しむ唯一の男子利用者、来客時の接待や玄関での見送りまで見事にこなす方、季節ごとの花壇の植え込みに励む人、1ヶ月1回のお花・折り紙・お茶の各クラブを楽しむ等、個々の暮らしの支援が出来ている。洗濯物の折りたたみ、タオルナフキンの折込みなど、職員は希望者が多いので、その仕事配分に気を遣		
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	1ヶ月1回全員(4人は車椅子)の買物、毎週1回のスーパーや青空市への買物で夕食の食材を手当てしている。回転すし店、ぶどう狩りなど季節に応じた外出支援を行っている。		
(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	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すぐに同行し、10分ほど歩いた後で納得されるように仕向けている。		
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、法人施設全体合同で火災非難訓練を消防署指導下で実施している。		近隣住民の協力実現に向け取り組んで欲しい。グループホーム独自の簡便なマニュアルを作成して欲しい。

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、法人センター厨房で管理栄養士指導のもとに提供されている。食事量のチェックは業務日誌に記入管理されており、問題がある場合は管理者の指示が出されている。水分摂取は1日5回の摂取時毎の摂取の有無を必ず記入している。		水分摂取量は業務日誌に追加して、量的把握まで明確にするよう改善が望ましい。
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、テーブル上のごみ入れ、写真を貼る台紙など全員の協力により手作りされた作品が、ロビー、廊下、各室内を飾っている。共用空間は、いずれも余裕を持った広さが確保されており、居間兼食堂の天井から自然光を採り入れ、明るい雰囲気を作り出している。		
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のものを活かして、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、大型の竹かごに竹炭を入れて消臭効果を狙い、全室個別空調をとなっている。壁には、家族の写真や塗り絵、同好会の作品を貼り、ぬいぐるみやこけしなどを飾っている。		