

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2590100166
法人名	社会福祉法人 華頂会
事業所名	グループホーム せいか
訪問調査日	平成 21 年 5 月 19 日
評価確定日	平成 21 年 5 月 29 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

**○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	2590100166
法人名	社会福祉法人 華頂会
事業所名	グループホーム せいか
所在地	大津市大萱6丁目9番9号 (電話)077-594-5611
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番地 平和堂和邇店 2F
訪問調査日	平成21年5月19日

【情報提供票より】(21年5月1日事業所記)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成20年6月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12	常勤	5 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 9.6

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り および木造2階建て 2階建ての1,2階
------	-----------------------------------

### (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)	18,000 円	
敷金	有( ) 円 ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(250,000 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
	または1日当たり		1,800 円	

### (4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名	
要介護1	2 名	要介護2	3 名			
要介護3	3 名	要介護4	名			
要介護5	名	要支援2	1 名			
年齢	平均	86 歳	最低	74 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	琵琶湖養育病院 琵琶湖養育病院歯科
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

福祉・医療・保健・医療福祉教育事業を運営する社会福祉法人華頂会および医療法人華頂会のグループに属し、平成20年6月に設立された新しいグループホームである。近江大橋の近くで、交通幹線から50メートルほど入った民家に囲まれた鉄筋二階建てのホームで、2階には広いベランダがあり、展望もよく利用者に四季折々の癒しの空間として活用されている。生き生き活動している管理者と職員のケアに利用者も信頼し、明るい雰囲気と笑顔が見られ、これからの発展が期待される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)	今回が初回の受審であり、該当事項なし。
	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)	職員全員が参加して自己評価票作成に取り組んだ。その過程で色々な気づきがあり、取り組んでいるケアについて再認識する良い機会となった。外部評価結果を待って、サービスの質の改善に取り組む姿勢が、出来上がっている。
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)	運営推進会議は、2ヶ月に1回開催し過去1年で6回開催を確認した。議題は地域との関係強化、地域住民と協力した防災訓練から夜間を想定した避難訓練など、回をおうごとに具体的な提言アドバイスが出されている。会議メンバーの真摯な努力が伺われ、今後の地域との協働発展やホーム運営に、欠かせない会議となってきている。今後の活動に期待したい。
	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)	家族来訪時には、管理者を中心に職員は意見や不満の聴取に努めている。玄関には、苦情箱を設置している。重要事項説明書でもホームの窓口責任者の他、外部では2つの公的機関を明示・説明し、玄関にも掲示しているが、目下苦情は出されていない。直接意見や苦情を言いにくい家族の立場もあるので、家族会結成を目指して欲しい。
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)	運営推進会議メンバーのアドバイスに基づき、自治会に加入し清掃当番に参加することから始め、特に年2回の消防署指導防火・避難訓練には、地域住民の参加協力も得られ、次第に関係が築かれつつある。今後の関係強化に向けた努力に期待したい。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	3つの理念の最初に「私たちは、みんなが、地域の一員として暮らす為に交流の場を深めます。」をうたい、地域の中で暮らし続けることを支える理念を作り上げている。		
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	理念は管理者、職員全員で作上げたもので、玄関に掲示し、毎朝の申送り時には全員で復唱し、実践に向けて取り組んでいる。		
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、運動会や掃除にも利用者と共に参加している。防災訓練に参加してもらいホームに立ち寄りてもらおうなど、交流がスタートした。		地域の交流は、双方向の関係基礎作りが肝心ゆえ、自治会長や民生委員の支援も得る一方、ホームの全員で協力して事業所から地域に貢献できることを提案し、前進してもらいたい。
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	初めての自己評価を、全員参加で取り組み作成した。全員での話し合いで、人の意見も聞けてそれぞれの気づきも多く反省の機会にもなった。外部評価についても理解されており、職員ヒアリングの中でも改善に生かす姿勢がうかがえた。		
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	運営推進会議は、2ヶ月に1回実施し、メンバーは町内会長、地域包括支援センター職員、民生委員、利用者家族代表、管理者とスタッフで構成している。防災訓練や掃除当番の引き受け徘徊対策を地域の人と相談すること、自治会館でサロン開催など、積極的な話し合いが持たれ、出来ることから取り組んでいる。		

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)
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	運営推進会議への協力のほか、困難時の相談や運営上の指導助言、あるいは法改正についての確認など連絡を取り、サービスの向上に取り組んでいる。大津市介護相談員を月1回受け入れて、利用者や家族の相談にのってもらっている。		
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あわせた報告をしている	月1回の会計報告の際、管理者のコメントとして、受診結果や平素の体調変化等を一人ひとり記入して家族宛に送付している。		
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	苦情箱を玄関に設置し、また運営推進会議への家族の方の参加を呼びかけている。月1回の介護相談員の訪問日を文書で広報し、利用者や家族の意見が反映できるように努めている。苦情相談窓口は、ホームの管理者のほか、公的2機関について重要事項説明書で説明すると共に、玄関に掲示している。		家族の立場からすると、お世話になっている事業所へ、或いは運営推進会議で、苦情や意見を言いくいのが実情と思われるので、家族会を結成するようチャンス作りを期待したい。この実現までは、なるべく機会を捉えて家族とのコミュニケーションをとるよう、努めて欲しい。
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	新設1年間で2回の管理者交代が発生した。管理者交代については、想定外の不幸が重なった結果で、利用者にとっては、大きな影響を受けざるを得ず、家族にも不安を与える結果となった。最高運営責任者より、たとえ想定外としても、2度と繰り返すことの無い様、グループ内で人材育成を開始している旨の説明があった。	○	管理者、職員共に離職が発生しないよう、経営努力を払ってもらいたい。もし発生した場合には速やかに対応すると共に、最低3週間の引継ぎ期間等余裕を持てる様、また最善を尽くして利用者へのダメージや家族への不安感をなくす様、グループを挙げての支援を期待したい。
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	新管理者からは、意欲向上がサービスの質改善の重要な要素であり、職員の生活に直結するとして、外部研修受講を勧めている。		個人別の育成計画を作り、モチベーション引き上げに努め、将来展望を魅力的にするグループ内の結集力の創出を強く期待したい。
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	研修会などで面識の出来た管理者とネットワークを作り相談や情報交換を行い始めている。	○	独自のネットワークを広め、関係を深めて職員の交流にも取り組んで欲しい。地域のグループホーム連絡協議会への参加も検討してほしい。

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	雰囲気に馴染んでもらうよう、入所前に何回か訪問を繰り返し経験を積んでもらうよう努めている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	調理の名人から調理のノウハウを、お花の水の遣りかた、手芸の名人から教わり、楽しさを共有しつつ支えあう関係が築かれている。階段にはリフトチェアを設置しているが、当初使っていた人も階段を職員の助けを借りつつ自分で上り下りするよう努力をして、今では見守られながら、リフトチェアを使用する人はいなくなった。		
<b>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</b>					
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	日々の関わりの中で、一人ひとりの思いや意向を把握できるように努め、ケアに生かすように努めている。意思表示の出来ない方には、それまでの積み込んだノウハウを生かして、寄り添いや声がけを通して確認しつつ、思いに沿ったケアを目指している。		
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	本人を含め、家族、主治医の意見や、ケアマネージャー、スタッフと共に、課題を上げ、ケアのあり方について話し合い、要望を取り入れてケアプラン作成に努めている。		
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	3ヶ月ごとに計画を見直している。それ以前に変化が生じ、その対応が必要な場合には、管理者、医師、家族、スタッフと相談し見直しを行っている。		

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)
<b>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)</b>					
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	常勤看護師が医師との連携を図っている。医療連携体制を生かした適切な健康管理・医療措置や、身体状況の現状維持を図るために、リハビリが継続できるよう病院への送迎を行っている。時には親戚訪問等も支援している。		
<b>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</b>					
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	眼科、歯科はかかりつけ医に診察を受けるよう支援しているが、それ以外は提携医にお願いしている。その結果リハビリも受けられて、2階のリビングに上がるのに当初リフトチェアを使っていた3人の利用者が、現在皆自力或いは介助者に見守られて昇り降りしている。		
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	スタート時の看護師資格を持った管理者から、次の管理者は資格がなく訪問看護サービスの利用、そうして現在の管理者は看護師資格を有する結果、利用者・家族との契約確認について、再度行う事が必要となっている。併せて方針確認の文章化も整備する必要も生じている。	○	事業所で出来ること、出来ないことをよく説明すると共に、利用者、家族と医師を含めた全員で話し合い、方針を決めて文書化をして欲しい。また繰り返し話し合い、都度方針の共有化・文書化に努めて欲しい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
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	言葉使いには、一人ひとりに合った言葉で関わるように努めている。記録にはイニシアルで記入するなど、個人情報取り扱いには注意を払っている。書類は総て事務カウンター内の鍵付スチールロッカーに保管している。モニタリングの都度、プライバシーの取り扱いについて、具体例をもとに周知徹底を図っている。		
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	見守りながら一人ひとりペースを大切にしているが、意思表示が出来ない利用者には、例えば外へ連れ出すなど結果的に本人の希望にかなう支援に努めている。日記を書くことが習慣になっている利用者には、それが常に出るよう、目立たないよう支援している。		

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)
<b>(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</b>					
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	食事の準備(材料をきったり、味付けのチェック等)食後の終い事(食器拭き)など利用者が笑顔で参加している。湯飲み茶碗やお箸は、一人ひとり馴染みのものを使用し、職員と一緒に食事を楽しんでいる。投薬サービスも本人の力で出来るよう見守って確認していた。時にはベランダでバーベキューを楽しむこともある。		
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	入浴は、週3回を目標に、好きな方は自由に入浴できることを認めている。朝風呂を好む人も、受け入れている。嫌がる人は時間を置いて声を掛けて上手く入浴に誘導している。		
<b>(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</b>					
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	ペーパーフラワーや折り鶴、園芸、ペン習字、料理などそれぞれの生活歴に基づいた得意技を発揮してもらうよう支援している。2階ベランダが広く見晴らしも利くので、季節に合った過ごし方も考えて、利用者・職員協力して、癒しの場を作っている。		
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	週1回買物に出かけ、その際喫茶店に立ち寄るなど、希望に沿って訪問する場所も変化する。月1回皆で外出し、外食をするほか、花見や紅葉見物など工夫をしている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	日中、玄関の鍵はかけていない。出入り口にはセンサーを設置し、職員が戸外に出るときは、声かけの応答確認をしあっている。ご近所の協力体制は、出来ている。運営推進会議メンバーに警察署員も参加してもらって、アドバイスを受けている。		
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	1年に2回、消防署や近所の協力を得て、昼夜を想定しての避難誘導訓練、通報訓練、消火訓練を行っている。防災マニュアルの完備している。		

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)
(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	栄養のバランスが摂れるよう管理栄養士(系列の特別養護老人ホーム)が作成したメニューで食事提供し、一人ひとりの摂取量を把握し、暮らしのささえ(日誌)に記録している。水分の摂取には気をつけているが、摂取量の記録はとっていない。		水分摂取量の記録を「暮らしのささえ」にぜひ記入してもらいたい。
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	玄関や2階のベランダにプランターや鉢植えなどを置き、季節感を演出している。玄関や廊下、2階リビングの壁面には、利用者が作った額入りのジグソーパズルの絵が飾られている。2階のリビングには、天窓があり、明るい雰囲気包んでいる。		
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	居室内のレイアウトや置物などは、本人の使い慣れたものや好みもの(家族や外出時の写真、手芸品)をおいている。つまずきなどの危険性をはらむもの(ホットカーペット)などは、アドバイス置かないようにしてもらっている。		