

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
<u>合計</u>	<u>30</u>

事業所番号	2571400148
法人名	社会福祉法人 あいの土山福祉会
事業所名	グループホーム エーデル土山
訪問調査日	平成 21 年 5 月 15 日
評価確定日	平成 21 年 6 月 10 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

【評価実施概要】

事業所番号	2571400148
法人名	社会福祉法人 あいの土山福祉会
事業所名	グループホーム エーデル土山
所在地	滋賀県甲賀市土山町北土山2062 (電話) 0748-66-1911

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	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 15日	評価確定日	平成21年6月10日

【情報提供票より】(平成 21年 3月 1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 11年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	5 人
職員数	3 人	常勤 3人, 非常勤 2人, 常勤換算	3.5 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	2 階建ての	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)	0 円	その他の経費(月額)	34,500 円
敷 金	有(円) (無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(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		780 円

(4)利用者の概要(3月 1日現在)

利用者人数	5 名	男性 0 名	女性 5 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名
要介護3	名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 82.2 歳	最低 76 歳	最高 88 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	公立甲賀病院	こんどう医院	ひまわり歯科クリニック
---------	--------	--------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は田畑や森林などの自然に囲まれ、近郊には土山町役場や文化公園もあり良い環境に恵まれている。鉄筋2階建て1ユニットに5名の利用者が暮らしている。平成11年、県下2番目の開設で特別養護老人ホーム(定員60名)や通所介護(同30名)など広大な介護施設が併設されている。居室が2階にあり軽度の認知症の利用者を対象としているが、町の優遇処置により利用料が安く家族から喜ばれている。職員は施設全体でスキルアップを図り人事異動と交流も行っている。利用者5人に対し職員3人が対応し行き届いたサービスで家族の満足度も高い。昼食以外は他の施設の利用者と一緒に摂っているので多くの人と談笑できる機会もあり疎外感はない。併設の施設もあり家族の安心感と信頼度の高いのが特徴である。

【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)
	前回評価での課題であった自己評価を全職員で作成する項目と地域住民との交流推進の改善は不十分であるが、運営推進会議の2ヶ月毎の開催は実施している。
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)
	管理者、職員は自己評価の目的を認識し理解している。今回の自己評価は各項目について職員から主任が聞き取り作成して管理者がまとめ、改善計画を立てている。次回は全職員が自己評価を行うことにより改善課題を共有化することを期待したい。
重点項目③	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)
	前回の評価以来、家族、地域包括支援センター、社会福祉協議会、事業所から運営者・管理者・職員が出席して2ヶ月毎に開催している。会議内容は事業計画や実施報告、利用者の状況や家族との意見交換をしている。今後さらに事業運営のレベルアップを図るため地域代表の出席や自己評価や外部評価の改善取り組みを議題として取り上げるよう期待したい。
重点項目④	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)
	利用者の健康状態や日常の暮らしぶりは家族に報告している。意見、不満、苦情などは家族の訪問時にあわせて意見箱および直接の聞き取りにて都度対応をしている。外部の苦情・相談窓口の機関は重要事項説明書に明示している。金銭管理を任されている家族へ定期的に収支報告をするよう期待する。
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)
	園児や小学生の見学・交流会、中学生や看護専門学校の体験学習などの受け入れによる地域貢献には積極的に取り組んでいる。但し、地域環境にもよるが地域の自治会との連携は十分とは言えない。家族介護の必要な時代を迎え事業所での介護教室の開催などにさらに積極的に取り組み地域の方達にも参加してもらおうよう声掛けに期待したい。

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)
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	基本理念として『至誠』を謳い、高齢者の住みやすい街作りと住民に愛され、集い、ふれあいとうるおいを感じる空間作りに努めるとしている。具体的には5つの基本方針として掲げその一つに「地域の共有財産として社会や住民に信頼され支持される施設を目指す」と謳い、地域に密着したサービスとしての理念を確立して		
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	朝礼時や交代申し送り及びミーティング時などにおいて理念に沿ったサービスの確認を行い、日々のサービス提供に活かすよう取り組んでいる。管理者、職員の名札に理念を掲載し事務所にも掲示するなど常に理念を意識して取り組んでいる。		
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	事業所に保育所の園児や小学校の生徒達の見学会を受け入れている。併せて利用者との交流を図っている。中学校や専門学校の体験学習なども受け入れるなど地域との交流に積極的に取り組んでいる。		地域との連携と理解を深めるために自治会や家族などに呼び掛けて介護教室や見学会の実施に期待したい。
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	外部評価および自己評価の意義は理解している。自己評価は職員より聞き取りにて作成し管理者がまとめている。自己評価を活かし外部評価も参考にして具体的な改善計画を立てて取り組んでいる。	○	自己評価票は実際にサービスしている各職員が作成することに意義があり、外部評価の改善計画の実践にもつながるので全職員の自己評価作成参画を望みたい。
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	運営推進会議は2ヶ月毎に開催し議事録も残している。事業所の運営の報告と意見交換および行事などを議題とし、意見や要望は日々のサービス取り組みに活かしている。地域を代表する人たちが出席していない。		会議のメンバーに自治会の代表者や地域の民生委員にも出席してもらうことを期待する。議題として外部評価の改善状況の報告を行うなど会議内容の充実とサービスの向上に活かして欲しい。

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)
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	市の関係者と毎月事業報告を兼ねて面談する機会があり日々発生する事業所の諸問題や病気予防などについて相談している。広報誌「あい愛エーデル」を配布し情報の提供と収集を図りサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	日頃の利用者の健康状態や暮らしぶりは家族に電話で報告し面会時には直接説明している。職員の異動は家族に書類で報告している。広報誌「あい愛エーデル」に利用者の写真を掲載し喜ばれている。金銭管理をしている家族(1人)に収支報告をしていない。		利用者の通帳や現金を預かっている場合は家族への金銭収支は毎月定期的に報告するよう期待する。
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	家族の来訪時には出来るだけ面談し意見や苦情を聞いている。玄関には意見箱を設置している。外部の苦情相談受付窓口も重要事項説明書に明記し説明している。		
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	管理者は職員と毎月個別面談を行い日常的にも話し合う中で悩みを聞き理解を深めている。この1年間の離職者はいないが異動は実施している。異動や離職者がある場合は十分に引き継ぎ期間を設け、必ず家族にも報告しサービスが低下しないように配慮している。		
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	管理者や職員の育成を目的に経験年数や能力に応じた研修制度(アドバンスシステム)を導入している。外部研修を受講した場合は職員同士が共有できるように発表会を行っている。		
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	甲賀圏域グループホーム交流会や滋賀県老人福祉施設協議会の甲賀ブロックに加入し会議や研修会に出席して事業運営の諸問題解決への情報交換を図っている。施設見学や同業者との勉強会を行いサービス向上に努めている。		

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 本人が安心して、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	利用開始前に必ず利用者と家族に施設見学をしてもらっている。体験入居は併設のショートステイで様子を見たり雰囲気に慣れるようにしている。出来る限り家庭と同じような気持ちで利用者が生活できるよう配慮してサービスを開始している。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者は職員と食事の準備と後片付けをしたり、おやつ作りなどを一緒になごやかにやっている。利用者は貼り絵、折り紙、プランターの野菜作りや花植えなど得意とするものを職員に教えたり楽しんだりして支えあう関係を築いている。		
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	利用者の日々の生活や言動の中から本人の希望や意向を汲み取るようにしている。判断できない場合は家族からも聞き取りを行っている。日々の状況はワーカー日誌に記録してミーティングの中で情報を共有しケアに反映させている。		
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	介護計画を作成する前に家族と十分に話し合いを行い利用者の生活歴を反映するようにしている。具体的なケアや介護内容については日々のサービス時に気づいたことや利用者の希望や意向の把握に努めている。管理者と職員は本人本位の介護計画になるように関係者の意見も反映して介護計画を作成している。		
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	介護計画は3ヶ月毎に見直しを行っているが状況の変化に応じて関係者と相談して都度見直しを行っている。個別記録はパソコンに入力管理し、変化が生じた場合は関係者と相談して介護計画に反映している。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	医療連携体制加算事業所として医療機関と密接に連携を取り運営している。利用者の希望や家族の要望を聞いて、買い物や寿司を食べに外食に行くなどの送迎支援もしている。		
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					
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	利用者や家族の希望する医療機関で受診できるようにしている。かかりつけ医に3名が受診しているので家族と連絡をとって都合悪い時は通院支援している。毎週の往診は事業所の協力医が検診に来ている。体調に変化が生じた場合は併設事業所の看護師にも相談している。		
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	ターミナルケアは行っていない。重度化した場合は家族と相談してグループ施設の特別養護老人ホームまたは他の施設に移るようにしている。開設当初より風呂など重度の利用者に対応した設備ではない。利用契約書に重度化・終末期の人は対応しない旨の記載はなく口頭で説明している。	○	現状では重度化した場合は併設の施設に入居できているが必ずしも入居できる保障はできないので家族は将来への不安を持っている。医療連携体制加算事業所として重度化・終末期の方針について文書化し、入居契約時にきちっと説明して同意文書として残すようにしたい。
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	利用者に優しさや親しみを持って話しかけを行い言葉に敬いの気持ちを忘れずに声掛けをしている。プライバシーに関わる書類は施錠の出来る部屋および書棚の中で保管している。個人情報利用同意書の締結や職員の教育も行っている。		
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	利用者個々の生活ペースに合わせて本人の希望を尊重した支援をしている。体調や環境を考えながら散歩や買い物、地域行事に外出したりグループ内の施設を訪問するなど支援をしている。		

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)
(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	昼食は利用者と職員と一緒に調理し食事している。配膳と後片付けもみんなで行っている。朝食と夕食はグループの施設に行き多くの利用者と楽しく食事を摂っている。おやつ時間や誕生日にはケーキなどを手づくりして楽しんでいる。		
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	入浴は利用者の希望を聞いて週3回を基本に決めている。具体的な入浴日はカレンダーをつくり知らせている。入浴の必要がある場合や本人の希望がある場合は出来るだけ入浴できるよう支援している。		
(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	利用者の豊かな経験や得意としてきたことを発揮してもらえるようにしている。地域祭り、花火、紅葉狩りなど季節に合わせた外出の支援をしている。食事づくりやプランターの花づくりと水やり、洗濯物のたたみなど得意分野で役割を担当してもらっている。		
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	事業所の周囲は自然が一杯の文化ゾーンになっており日常的に散歩できる環境にあり積極的に外出の支援をしている。利用者の希望に合わせてカラオケや寿司を食べに行ったりスーパーへの買い物にも出掛けている。		
(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	鍵をかけないケアの大切さを認識し利用者の自由な暮らしを支援している。利用者の行動は職員が絶えず見守り、声掛けを行っている。利用者が無断で玄関まで行った場合、1階に併設の事務所があり常時職員が見守り連携をとっている。		
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	施設の共用部分や居室の火災報知機や消火器、警報装置および非常階段など設置し、避難訓練は消防署立会いで実施している。1階に行く階段は閉鎖しておりエレベーターのみを使用しているので災害時の安全面に問題がある。	○	居室は2階にあり1階に降りる階段はあるが特養施設と併用しているため閉鎖しており日常はエレベーターを利用している。緊急災害時に安全に避難できるよう施設の改善を期待する。また地域住民と一緒に避難訓練をする取り組みも進めて欲しい。

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	栄養バランスは併設の施設の栄養士が管理している。職員と一緒に食事を取っているので水分などの摂取量や体調の様子を確認している。常時お茶などが飲めるようにポットを備えている。		
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	共用の空間はゆったりとした広さがあり居室設備は空調、換気、防音等も申し分ない環境にある。玄関、廊下、居間には手づくりの貼り絵や折り紙の作品が飾られ安らぎを感じるように工夫している。		季節感を感じられるように一輪挿し程度の花を飾るなど工夫をして欲しい。
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	居室は広く、馴染みの家具や調度品などが置かれ、整理整頓され清掃も行き届いている。家族も宿泊できるようになっている。居室の鍵は利用者の判断に任せている。		