

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	2572300073
法人名	特定非営利活動法人 NPOワイワイあぼしクラブ
事業所名	グループホーム わいわい
訪問調査日	平成 21 年 11 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 11 月 25 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	2572300073
法人名	特定非営利活動法人 NPOワイワイあぼしクラブ
事業所名	グループホーム わいわい
所在地	滋賀県湖南市石部東七丁目5番25号 (電話) 0748-77-5741

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 11月 6日	評価確定日	平成 21年 11月 25日

【情報提供票より】(平成 21年 10月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 12月 24日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	19 人	常勤 4人, 非常勤 15人, 常勤換算 8人	

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	2階建ての	1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)	53,100 円	その他の経費(月額)	38,400 円	
敷金	(有) (110,000 円)		無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() (無)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	150 円	昼食	300 円
	夕食	300 円	おやつ	円
	または1日当たり		750 円	

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	0名	要介護2		0名	
要介護3	4名	要介護4		3名	
要介護5	2名	要支援2		0名	
年齢	平均 88歳	最低	74歳	最高	96歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	小川診療所、みねの歯科
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホーム わいわい」は特定非営利活動法人NPOワイワイあぼしクラブが運営する1ユニットのゆったりした民家風のグループホームである。「地域密着型サービス」をモットーに地域との協働に積極的に取り組むとともに、医療連携体制加算事業所として看護師とよく連携をとりながら利用者の日常の健康管理に努めている。協力医とは24時間相談できる体制にあり、緊急時や終末期ケアにも対応している。利用者とは24時間相談できる体制にあり、緊急時や終末期ケアにも対応している。利用者とは24時間相談できる体制にあり、緊急時や終末期ケアにも対応している。利用者と家族は信頼して介護を委託することができる。利用者の平均年齢が88歳と高齢であるとともに、要介護度が3以上の入居者であるが、丘陵に建つ見晴らしの良い木造二階建ての広い居住空間の中で、9名の利用者がゆったりと安心して暮らしている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>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> <p>前回評価の改善課題の中で、「職員の異動などによる影響への配慮」については理事長や現管理者の懸命の努力もあり、職員の定着率が安定するにつれ異動時のフォローの問題は解消しつつある。一方の「職員を育てる取り組み」については個人別の育成年間計画も未着手であり、引き続き今後の課題である。</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>職員自身、自己評価の目的や重要性は認識しており、今回は19名中10名が自己評価を実施した。自己評価に外部評価も加味しながら具体的な運営改善策の立案と実行に結びつける職員自身の自発的な取り組みも芽生えている。</p>
重点項目②	<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>隔月実施の「運営推進会議」には、利用者や家族、自治会役員、民生委員、市の職員、事業所の理事長・管理者・職員が出席している。事業所からは利用者の状況と活動内容の説明があり、家族からは健康面や生活の様子などの質問がよく出る。毎回の議題については事前にいろいろ検討しているが、事業所の運営面の課題などを掘り下げて討議するまでには至っていない。</p>
	<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>お便り「ワイワイ通信」を発行するとともに、毎月の請求書に①「利用者さんの様子」②日常の暮らしぶりの「写真シート」③「現金出納帳のコピー」の3点を同封している。苦情相談窓口として、事業所、市・県の担当部署を重要事項説明書に明記している。さらには、家族の面会訪問などを活用して機会あるごとに家族の意見をじっくりと聞くようにしている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>自治会に加入し、定例会に出席すると共に近くのボランティアセンター(地域の熟年者のサロン)にも顔を出して地域の人たちに溶け込む努力をしている。職員が地域の掃除や草刈りなどに積極的に参加すると共に、認知症の(法人内)勉強会を開いて地域の介護相談窓口となるように取り組んでいる。</p>
重点項目④	

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	「これからの人生を、住み慣れた土地で、なじみの人達とのんびりゆったりと暮らすための支援をする」を事業所独自の基本理念として作り上げ、地域密着型サービスをめざしている。		
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」を1階リビング内のボードに掲示し、共有している。職員全員が真に「理念」を理解・共有し、実践に移せるように全体会議などで定期的に確認し合っている。		
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	自治会の隔月の定例会に出席すると共に、近くのボランティアセンター（地域の熟年者・高齢者のサロン）にもよく顔を出している。職員は地域の掃除、草刈りやパトロールにも積極的に参加している。地域の介護相談窓口となることを目指して認知症勉強会も開いている。		
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	職員19名中10名が自己評価を実施し、あわせて全員で取り組み目標を検討している。外部評価結果を全体会議や運営推進会議で説明し、課題の改善に取り組んでいる。		自己評価や外部評価の結果検討を通じて、職員から「この項目にぜひ取り組みたい(例;他事業所との見学交流会)」などの積極的な意見が出てきているので、その芽を今後ともぜひ伸ばしていってほしい。
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ヶ月に1回実施している。メンバーは、利用者と家族、自治会役員、民生委員、市の職員、事業所の理事長・管理者・職員で、外部評価や終末時ケア等の議題も挙げているが、課題を討議し結論を運営に反映するまでには至っていない。会議内容は全体ミーティングで報告し共有化を図っている。		運営推進会議については、昨年度よりも進歩の跡が見られるが、現状での課題を絞り込み、その検討結果が着実にサービス向上に活かせるよう改善内容を具体化し、実践に結びつけていくようにしてほしい。

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)
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	毎月市の担当者に運営面の現状を報告し、インフルエンザ予防などについて相談したりして常に連携をとりながらサービスの質の向上や問題解決に役立てている。また、市が主催する「湖南市保険事業者協議会」や「街かどケア滋賀ネット」の例会や研修会にも積極的に参加している。		
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あわせた報告をしている	お便り「わいわい通信」の発行と、毎月の請求書に①「利用者さんの様子」②「利用者の写真シート」③「現金出納帳のコピー」の3点を同封している。面会時には、日常の様子を職員が詳しく報告し、利用者に万一体調変化や事故が起こった時にはすみやかに電話連絡をしている。		
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	1階と2階に「意見箱」を設置し、“気楽に苦情を言って下さい”との姿勢で臨んでいる。家族は運営推進会議に参加する機会が与えられていると共に、面会時には職員がじっくりとご意見を聞くようにしている。重要事項説明書には、事業所、市や県の担当部署の苦情相談窓口を明記している。		
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	現管理者になってから(2年半)、スタッフの異動はほとんど産休のみになり、非常に安定した状態になってきた。託児制度の導入で職員も20歳代がメインとなり、職場に一段と活気が出てきた。仕事をできるだけ職員に任せ、自主性を引き出すという新しい風土も定着率アップの大きな要因になっている。		
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	昨年の要改善指摘事項であったが、未だ個人別の研修や育成が計画的に実施されていない。法人の内部研修は年に数回実施され、外部研修にも参加しているが、計画的な育成計画とはなっていない。	○	現行の「公的資格受験助成制度」等を活用した、「個人別育成計画」を年間計画ベースで策定してほしい。運営者が管理者と職員の人材育成に更に力強く取り組むことを期待したい。
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	市内の同業者とは定期的な交流会や見学会があり、職員が積極的に参加している。介護活動に関する情報交換などを行うとともに、サービスの質的な向上に活かしている。		他の事業所との1対1の見学会と交流会もやってみたいとの職員の希望もあるので、ぜひとも実現してほしい。

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)
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	家族から利用予定者の状態をよく聞いている。事前に利用予定者と家族の方に事業所へ来てもらい、雰囲気に慣れてもらってから安心してホーム生活に入れるように配慮している。		
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	職員は料理(特に味噌汁の作り方や盛り付け方法など)について利用者から教わる場合がしばしばある。また昔先生だった利用者から歴史などたくさんのことを教わる例もある。職員は利用者を人生の先輩として敬うと共に、一緒に過ごす中で喜怒哀楽を共有している。		
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	ケアプラン担当者を中心にアセスメントを的確に行い、本人の思いや希望を聞き出し、他の職員も情報を共有してその人らしい生活を支援できるように努めている。本人の意向が分からない場合には、家族から情報(例えば本人の得意なことなど)を収集している。		
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	担当者が本人や家族としっかり話し合い、それを基本にケアマネージャーや他の職員も交えて課題を検討し、介護計画に反映している。介護計画には本人の意向が尊重され、関係者全員の協議内容が包含されている。介護計画は家族に説明し、意見と同意をもらっている。		
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	3ヶ月毎の定期的なカンファレンスの他に、本人の状態に変化があった時(入院や病気など)に、随時利用者、家族、看護師、担当職員を交えてカンファレンスを実施し、介護計画の見直しを行う。その際、変更内容は必ず記録に残すようにしている。		

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	医療連携体制加算事業所として健康管理面では信頼が置ける。通院は原則家族付き添いとしているが、家族が同行できない時は職員が協力するなど柔軟に対応している。協力医の小川診療所は24時間相談できる体制にあり、協力医と事業所の連携は非常に密である。		
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	かかりつけ医の通院には家族の同行を原則としているが、家族の都合が悪い場合が多く、家族の同意を得て現在は全員が協力医(小川診療所)に世話になっている。		
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	医療連携体制加算事業所として、終末期ケアに対処している。入居時には、明文化した終末医療方針を家族に説明し、同意確認印をもらっている。本年1月に初めての対象者を看取ったが、終末期ケアについてのホーム内研修がその際に役に立った。		終末期ケアについては、利用者と家族でも考え方が違うなり、変わる場合がある。従って契約時のみならず定期的に確認・記録するとともに、決まった方針は職員全員が共有して介護に当たることを望みたい。
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	事業者の守秘義務を入居契約書に明記して家族に通知している。プライバシーに関連する書類は施錠できる書棚に保管している。日常はプライバシーに配慮した声掛けに注意しているが、個人情報の保護に関しては「傾聴」や「ことば使い」等の内部研修を行っている。		
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	その日の気分や状態に合わせた過ごし方ができるように柔軟な対応をしている。一人ひとりのペースを大切に、のんびりとした暮らしができるよう職員は時間的な余裕を持って対応している。身だしなみやおしゃれにも気配りし、利用者の好みを大切にしている。本年9月より夜間ケア充実のため、20～23時の間1名増員した。		

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	毎朝食、日曜日の昼・夜は利用者と職員と一緒に調理している。そのほかの食事は委託業者をお願いしている。職員も同じ食事を一緒にいただき、なじみの食器で楽しんでいる。盛り付けをできる利用者には、手伝ってもらう場合がある。日曜日の昼などみんなで作れるお好み焼きやチャーハンなどが好評である。		
	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	基本的に3日に1回の入浴としているが、それに拘ることなく利用者の希望を聞きながら各人に合わせた柔軟な入浴支援をしている。利用者が入浴を楽しめるように、「ゆず湯」や「バスグリーン」デーを設けている。		
(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	「料理の盛り付け」、「新聞を取りに行く」、「洗濯物のかたづけ」など、それぞれの得意分野で役割を分担している。随時職員が弾いてくれるエレクトーンで歌ったりしている。誕生日には、その人が希望する過ごし方(映画、外出、買物、動物愛護センター訪問など)と一緒に考えて実施している。		
	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	たまに買い物希望者が見られるが、最近は散歩やドライブの要望はほとんどない。1階にテラス(サンデッキ)があり、そこで日向ぼっこやお茶を楽しんでいるので、散歩を希望する人は少ない。年に1度は1泊旅行や温泉に行くなどの遠出の機会を設けている。		日常的な外出支援は少ないが、好天の日などに一人ひとりのその日の体調に合わせて要望の有無に拘わらず出来るだけ戸外に出る機会をつくることを期待したい。
(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1階、2階の2ヶ所あるが、どちらも鍵はかかっていない。22時～6時の間は保安上施錠している。居室の鍵もかかかっている。利用者の行動は絶えず職員全員で見守っている。2ヶ所の玄関はいずれも「鈴」で知らせようになっている。		
	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	避難訓練は消防署の指導のもと、年2回実施している。避難経路などのマニュアルも完備している。火災報知機、消火器、煙・熱警報器は設置済みである。運営推進会議などで地域の人にも災害時の避難誘導の手伝いの了解も得ている。近所の人達の短縮電話番号は事業所の電話に入力済みである。		2階からの避難については、外へ出る階段が急すぎるので不安がある。具体的な改善策を至急検討してほしい。

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)
(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	食事の栄養価については委託業者の管理栄養士と連携を取ってチェックしている。食事の摂取量は個別に管理しているが、水分の摂取量は体調の悪い人のみの確認となっている。	○	高齢者の水分摂取は大変重要なことなので、全利用者に対し食事以外の定時のティータイムなどに、湯呑の残量で確認するなどして、水分の摂取量を管理することを望みたい。
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	廊下に年代物の家具を置き、落ち着いた空間になっている。さらには観葉植物が癒しを与えている。トイレや浴室は毎日の清掃で快適に過ごせるようになっている。共用場所も適度な広さで、空調、換気、遮光、防音などの設備は整っている。居間には写真や絵画が飾られ、生活感が味わえる。食堂の床暖房は快適で、エレベーターもある。		
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	本人の使いなれた家具や仏壇、趣味の物などを持ち込んで住みやすい空間を作っている。部屋の整理整頓も本人と一緒に随時行っている。居室は8畳で、家族も泊まれるようになっている。空調の調節は職員が行っている。鍵も掛けられるが、施錠の判断は利用者の自由である。		