

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	2570700290
法人名	社会福祉法人 慈恵会
事業所名	グループホーム ゆい
訪問調査日	平成 21 年 12 月 9 日
評価確定日	平成 21 年 12 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	2570700290
法人名	社会福祉法人 慈恵会
事業所名	グループホーム ゆい
所在地	守山市笠原町1313-1 (電話) 077-585-5199

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12月 9日	評価確定日	平成21年12月25日

【情報提供票より】(平成21年11月20日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 7 年 5 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤	11 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 13 人

(2)建物概要

建物構造	木造 平屋 造り		
	2 階建ての	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)	70,000 円	その他の経費(月額)	15,600 円	
敷 金	有(円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(200,000 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		1,380 円	

(4)利用者の概要 (11月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	7 名	要介護2	6 名		
要介護3	5 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 81.6 歳	最低	64 歳	最高	96 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	守山市民病院、奥村歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は社会福祉法人 慈恵会の介護事業のグループホーム部門として、従来の1ユニットから平成21年1月に新築移設増床し、現在は2ユニットの事業所として運営している。全館バリアフリーとし空調、採光など機能面や安全面を重視すると共に、リビングは十分な広さと落ち着きのある民芸調を取り入れたくつろぎの中で18名の利用者が職員と共に穏やかに生活している。利用者の有する能力を發揮し自立した生活となるよう支援することを介護の基本方針としており、食事の準備や片付けなどの場面でもその姿勢が窺える。施設、職員に対する利用者、家族の信頼も厚く生き生きとした感じを与え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>前回の改善課題である「家族等への報告」は請求書関係とは別に毎月発行の「ゆい便り」に併せて利用者の現状などを送付報告している。職員の異動についても「ゆい便り」で報告している。もう1つの課題「介護計画の見直し」は新入居者(大半)について定期見直しを3ヶ月以内とし変化があった場合都度見直しをするなど改善している。</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>全職員が自己評価表に記入し管理者、副主任が中心となって集約、ホームとしての評価を完成させており全員参加の自己評価と言える。また外部評価で指摘された項目については最優先で改善に取り組んでいる。</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>会議は2ヶ月毎に開催し民生委員、市職員、利用者家族、事業所幹部で構成している。利用者の状況や行事、グループホームの現状や職員異動などについて報告し、意見交換を行ない議事録も詳細に記入し残している。しかし、会議メンバーに自治会代表や老人会代表が加わっていないのは、地域との交流という観点から今後の課題である。</p>
重点項目③	<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>意見、苦情の申し立て方法は重要事項説明書で外部窓口も含めて通知し、家族の訪問時にも聞き出す努力をしてサービス向上に生かしている。毎月の個人立て替え金報告や家族通信「ゆい便り」に利用者の状況などを書き添えて送付報告し家族が安心できるよう取り組んでいる。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>今年1月に現在地に移設した事業所で緊急時対応として消防署や地区交番との連携は取っているが自治会や地域老人会には未加入で今後地域住民との交流を強めていくことが課題と言える。ホームの行事に参加を呼びかける一方、地域の行事にも参加するなど地域に密着したグループホームとして成長してほしい。</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	「住み慣れた地域の中で、共に支えあって…持てる力を活かし…可能な限りその人らしい生活を…」と地域密着型グループホームにふさわしい理念を創りあげている。		
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	理念を目に付く玄関に掲げると共に、ケアワーカー会議時には全員が唱和することを習慣とし、理念を理解して実際のケアに生かせるよう取り組んでいる。		経験の浅い職員も多く、時ある毎に理念の大切さを日常の仕事を通じて教えてほしい。
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	新グループホームとなり現在地に移って期間が短いこともあるが、本格的な地域との繋がり、交流は薄く地域自治会にもまだ加入出来ていない。地域交番に利用者名を知らせて万一の時に協力が得られるようにはしている。	○	自治会、老人会へ加入しその代表者の運営推進会議への参加や近隣保育園、幼稚園などとの関係構築、ホーム行事への参加呼びかけなどを行い地域交流を深めるよう望みたい。
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	自己評価は全職員が各々理解できる項目を記入し管理者、副主任を中心に集約、課題抽出と改善目標を決めている。外部評価結果は職員に開示し会議などを通じて課題の改善に取り組んでいる。		
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	会議は隔月に開催し民生委員、市職員、家族代表、事業所幹部が参加し、利用者や事業所の状況、行事や課題、評価結果などを報告、出席者の意見を聞き改善に取り入れている。議事録は会議の内容を詳細に記録し残している。この内容は職員の会議でも報告され共有化している。		運営推進会議を通じて地域との連携を深めるべく自治会や老人会代表者の会議への参加を働きかけてほしい。

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	市の高齢福祉課職員とは日常的に相談を行なっている。毎月1回介護相談員の訪問を受け、利用者の不安を聞いてもらうなどの協力を得ながら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合わせた報告をしている	月々の請求書送付とは別に毎月発行の「ゆい便り」に利用者の様子や利用者から家族への手紙なども添えて送付報告している。なお利用者にて体調の変化や気になることが起こった場合は即刻電話連絡を取っている。		
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	家族が訪問した時に意見や要望を聞き出すよう努力し、運営推進会議には家族代表が参加している。相談、苦情申し立てに関しては内部、外部窓口も含めて重要事項説明書に記載し家族に説明している。		
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、ユニットリーダーと職員間の日常コミュニケーションを多くし職員の悩みの相談に乗るなど離職を防ぐ努力をしている。異動発生時は利用者に影響の無いように適切な引継ぎ期間を設け配慮している。		
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	法人全体として勤続年数に応じた育成計画に基づく階層別研修を毎年実施している。ホーム独自では月々のケースワーカー会議で10分間勉強会を取り入れている。毎年1回自己のスキルに対する評価を行い結果を育成計画に反映している。		
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	法人主催で実施する研修会に地域の高齢者福祉施設関係者の参加を呼びかけて交流を図っている。事業所としてはグループホーム連絡協議会には加入しているが近隣他グループホームとの交流はまだ行っていない。	○	地区のグループホームとの交流は、職員の相互見学会などお互いに得るところが多く取り組みを期待したい。

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)
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	利用開始に先立って本人、家族に事業所への来所、見学を促しホーム生活に馴染めるよう対処している。またケアマネージャーが利用者の家庭を訪問、生活歴や家族意見などのアセスメントを行ない入所後スムーズなサービスが実施できるよう取り組んでいる。		
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	職員は利用者を人生の先輩として尊敬し、特に料理や畑仕事などにおいてはその技を教えてもらいつつ共に生活するという姿勢を大切にしている。		
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	本人や家族との話し合いの中から希望や得意としていたことを知ると共に、意思表示が困難な利用者についても日々のかかわりの中から利用者のやりたいことや楽しみごとを把握し日常サービスに取り入れる努力をしている。		
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	ケアマネージャーによる利用者の家庭訪問や家族との話し合いで得たアセスメント結果を参考に、かかりつけ医などの意見も聞きケアの長期援助目標、短期援助目標、サービス内容といった介護基本計画を作成している。同時に家族の同意をとり確認印を取得している。		
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	利用者に変化が見られた場合は都度関係者と話し合い現状に即した計画に修正している。一部の利用者を除き、大半を占める新規利用者について介護計画の定期見直しは3ヶ月以内とし、より適切なケアの提供に取り組んでいる。		当事業所での生活が長く落ち着いている利用者については定期見直しを6ヶ月単位としているが、3ヶ月単位の見直しとしてほしい。

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)
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安心して任せられる。かかりつけ医の往診対応や緊急時の送迎サービス、薬局への薬の手配、ホームを現住所としている利用者の公民権(選挙など)行使時の随行など柔軟に支援している。		
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	利用者全員が自分のかかりつけ医を持っている。受診は家族同伴としているが往診時はホームが対応している。対応するかかりつけ医は5医院ある。		
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であるがターミナルケアは行っていない。重度化、終末期の事業所としての考え方は入居時家族と話し合っているものの文書として明文化できていない。家族との話し合いの内容についても確認印を得るには至っていない。	○	医療連携体制加算事業所は終末期について基本指針を明文化し、話し合いの結果を文書として残し確認印を得ることが義務付けられている。重度化した場合、法人内の他の事業(特養)との連携も考えられるが、家族の意向も踏まえ終末期の取り組みについて前向きな検討を望みたい。
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	全職員に個人情報保護について誓約書を交わすと共に各種個人記録の保管は事務所ロッカーと決めている。日常のケアにおいては利用者の人格を尊重した声かけに注意を払っている。		
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	事業所としての一応の流れはあるが特にこだわることなく食事や入浴のほか楽しみごとや色々な役割においても利用者個々のペースに合わせることを優先して対応している。		

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、夕食はケアハウスからの配食を受けているが、週2回(火、土曜日)は手作りの日として食材の買い物から調理まで全員で行なっている。職員も利用者と同じ食事を一緒に楽しみ、配膳、片付けなどは利用者が主体になって楽しそうに行なっている。		朝食はパン食としているが、ごはんメニューも取り入れることを望みたい。なお当事業所は食事作りが生活の一部となるよう今後手作りの日を増やす計画をしている。期待したい。
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	毎日15時30分から入浴可能とし一人ずつ順次入浴している。入浴を拒む利用者については言葉かけにより最低でも2日に1回の入浴を実現している。脱衣室は床暖房になっていて寒さを感じることなく入浴を楽しめる。		入浴時間は15時30分からとしているが利用者の希望を聞き、出来る範囲で希望に合わせられるよう取り組んでほしい。
(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	食事作り、洗濯、畑仕事などの役割や編み物、花の手入れといった楽しみごとに至るまで利用者の経験や知恵を発揮できる機会を作り生き甲斐、気晴らしの支援をしている。		
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	週2回のスーパーへの買い物、天気の良い日はほとんど毎日おこなっている散歩、花見やぶどう狩りなど季節ごとの外出や美術館に出掛けるなど外出機会を増やす努力をしている。行事での外出時はレストランで食事することも取り入れている。		
(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	職員会議で鍵をかけないケアについて話し合い朝7時から夜8時までは鍵をかけていない。徘徊癖の見られる利用者もいるが注意して見守りすることにより鍵をかけないケアを実現している。		
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	避難訓練は年に2回消防署立会いの下で実施している。緊急時の避難場所も決めており災害時マニュアル、緊急連絡網も整備している。施設にはスプリンクラーを設置している。		地域との関係を深め、万一災害発生時には地域の人々の支援も得られるよう取り組んでほしい。

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	栄養士によるバランスの取れた食事をケアハウスから供給を受けている。利用者は全員が通常食を食べており、水分摂取については摂取量を記録に残し水分確保の管理をしている。		今後増やそうとしているホームでの手作り料理の日の食事についても適宜栄養士と相談しつつ栄養バランスの取れたメニューを作ってほしい。
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	新築施設でもあり共用空間は安全かつ快適に過ごせるよう行き届いた配慮がされている。特に居間、食堂は十分な広さを確保し民芸調も取り入れ、そこに季節感のある物(例えば四季の花)を置くなど利用者がくつろぎ落ち着けるよう工夫している。		
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	利用開始にあたって家族に「利用者が過ごしていた部屋をそのままホームに持ち込んでほしい」と要望し、仏壇や使い慣れたものが自由に持ち込まれている。花の植木鉢をたくさん置いている部屋もあり利用者が各々自分の城を築いている。		