

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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>30</b>

事業所番号	2570600458
法人名	社会福祉法人 誠光福祉会
事業所名	グループホーム なぎさ
訪問調査日	平成 22 年 9 月 27 日
評価確定日	平成 22 年 10 月 20 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	2570600458
法人名	社会福祉法人 誠光福祉会
事業所名	グループホーム なぎさ
所在地	滋賀県草津市集町260-1 (電話)077-568-5100

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2階		
訪問調査日	平成 22 年 9 月 27 日	評価確定日	平成 22 年 10 月 20 日

## 【情報提供票より】(平成 22 年 8 月 31 日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 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 14 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 13.8 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	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	24,300 円	
敷金	有( )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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,700 円	

### (4)利用者の概要( 9月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	0 名	要介護2	4 名		
要介護3	9 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 63 歳	最高 95 歳		

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人盛光会 草津総合病院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は開設7年目を迎え2階建て2ユニットに18人の利用者が生活している。近隣に民家は少なく田園に囲まれたのどかな環境の中にあり自然に恵まれている。居間と食堂を兼用したリビングや廊下などは広々としており余裕のある中庭も眺められゆったりとした気持ちで穏やかな日々が送れるように考慮している。居室は洋式タイプでベッドと備え付け家具があり明るく清潔感がある。併設のデイサービス施設の利用者と一緒に歌を唄うなど交流を図っている。職員は全て正規職員で構成されており利用者は安定かつ安心できるケアを受けている。経営母体の草津総合病院は近くにあり24時間対応の医療体制を取っており利用者の健康管理面でも安心できる。

## 【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>運営推進会議を2ヶ月毎に開催するよう改善し毎回の議事録も取り保管している。災害対策としては年2回の避難訓練を実施している。職員を育てる取り組みについては個人別育成計画の作成まではまだ出来ていない。終末期の対応については事業所の方針の明確化と家族との話し合いによる考え方の共有化を図るまでは至っていない。</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>職員全員が参加して自己評価を行い管理者がまとめている。自己評価の目的や効果を認識し課題の改善計画を立てて介護サービスに活かしている。</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>運営推進会議は2ヶ月毎に開催し、市職員、利用者家族、利用者、事業所幹部の参加で開催している。議題は利用者の状況や行事報告と意見交換を主な内容として開催している。なお自治会、民生委員など地域を代表する方は参加しておらず、会議の議題として自己評価や外部評価について報告、改善課題を説明するなどをしていない。</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>家族に「なぎさだより」を2ヶ月毎に送付し利用者の健康状態や暮らしぶりを記載し、スナップ写真も送っている。家族からの意見や苦情などは面会や金銭の受け渡し時などの来訪時及び四季の行事への参加時に聞き取りをしたり、運営推進会議で意見交換するなど対応している。外部の苦情・相談窓口は重要事項説明書に明示し玄関にも掲示している。</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>地域住民の住む町内から離れていることもあるが地域との交流は少なく改善課題になっている。自治会に加入しているものの日常における地域との交流は不十分である。特に災害時の対策として地域の人々の協力は不可欠であるが地域代表の方々と積極的に行事などの機会を通じて関係を持つまでには至っていない。</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)
<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	グループホームの基本理念を「自分らしく安心して暮らせる家」として掲げ、そして「社会に参加する生活」「地域活動への参加」などを謳った6項目の運営方針をつくりあげている。		
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	玄関に理念を掲示して日常のケア実践につながるよう意識付けている。毎月の職員ミーティングで唱和すると共に理念に基づいた介護計画を確認し合うなど常に理念を念頭においたサービスを実践している。		
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	併設のデイサービスに通所する地域の老人会の人々と交流している。地域中学校から今年6月には体験学習として5名の生徒を受け入れている。自治会には加入しているが地域の自治会活動や行事などには参加していない。	○	地域社会を通じてグループホームの施設や認知症の理解を深めていくことは大切である。地域の行事に積極的に参加し人々との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	自己評価は職員全員が作成に参画し職員会議で検討を行い管理者がまとめている。自己評価及び外部評価の意義を認識し改善課題については管理職、職員間で話し合い改善計画を立てて課題の改善に向けて取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に市職員、家族、利用者、事業所幹部の参加で開催し議事録も残している。自治会代表、民生委員は参加していない。議題は事業所の行事報告や家族との意見交換を中心に行っている。		地域密着を推し進め、地域の協力を得るためにも自治会代表、民生委員等の参加を望みたい。議題についても外部評価を議題にするなど充実を図るよう期待したい。

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)
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	市の地域包括支援センターへ月に1～2回訪問して日常の対応について相談したり事業や行事の報告をしている。介護サービスの課題については指導も受けている。		
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	事業所の「なぎさだより」を2ヶ月毎に発行して行事報告と利用者の写真などで生活の様子も伝えるようにしている。健康状態の報告や職員の異動などの連絡事項も記述し報告している。金銭管理は現金を借り受けして収支明細書と領収書で管理して毎月家族に報告している。		
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	運営推進会議に家族も参加しており意見や苦情を聞いている。家族とは面会時や毎月の金銭借り受け来訪時に面談して聞き取りをしている。外部の苦情相談窓口も重要事項説明書に明記し玄関にも掲示している。家族会は作られていない。		家族などの意見、不満、苦情や意見を吸い上げ易くしサービスに反映させるよう家族会の設置を期待したい。
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	職員は全員が正規職員であり退職者は少ない。異動(退職含む)する場合は2ヶ月間の引継ぎ期間をとり利用者に影響が出ないように配慮している。離職を抑える取り組みとしては職員のミーティングを毎月行っており、日頃からも不満や意見を聞く時間を持つようにしている。		
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	外部及び職場内の研修は必要に応じ実施している。全体の研修を受けた記録としては残しているが職員別の研修記録として残していない。個人別の育成計画を元に職員のスキルアップを図る教育研修は実施していない。	○	利用者へのサービスの質の向上を図るために職員の更なるスキルアップについて管理者と十分に話し合い、個人別の育成計画を作成し人材育成に努めるよう期待したい。
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	淡海グループホーム協議会に管理者が参加し、他の事業所との意見交換や研修会に出席している。同業者との交流を深め事業運営の諸問題の解決に向けた意見・情報交換を行いサービスの向上に取り組んでいる。		管理者だけでなく職員も同業者の交流会に参加させ、サービスの質の向上について意見交換するなど視野を広げ、更なるレベルアップを図る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)
<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	利用希望者の暮らしぶりや様子を把握するため職員が訪問して家族の都合だけでなく利用者本位のサービスを受けられるように家族や本人から聞き取りしている。いきなり利用するのではなくデイサービスの利用を勧めるなど利用者が安心して利用開始できるように努めている。		
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	職員は利用者の喜び、思い、不安、苦しみなどを知ることにより日々努めている。利用者の得意とする書道、絵画、ちぎり絵など経験豊かな方から職員は教えてもらったり共に感謝の気持ちで支えあう関係を築いている。		
<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	利用者の日々の生活の中から気付き及び本人の思いや意向を汲み取るように努めている。家族とも相談しながら意向把握に努め利用者本位の対応を行っている。日々の状況変化は個人別に記録しミーティングで情報を共有しケアに反映している。		
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	家族から十分に聞き取り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は利用者、家族の思いや意向を把握し関係者の意見も反映した介護計画を作成し家族の承認を得ている。		
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	利用者の日々の状態や状況の変化に応じてその都度関係者と相談して毎月の職員会議で介護計画表を見直している。介護計画の定期見直しは3ヶ月毎に行っており家族の承認を得ている。		

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</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	協力医の病院は24時間対応であり密接に連携を取りあっており定期健診の送迎支援をしている。整髪の出張美容対応や利用者の希望、家族の要望を聞いて買い物や外食に行くなどの送迎支援をしている。当事業所は医療連携体制加算事業所ではない		
<b>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</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	利用者や家族が希望する医療機関で受診できるように支援している。かかりつけ医への通院は家族の送迎を基本としているが家族の依頼により通院支援もしている。緊急時は協力医との連携も密にとれている。		
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	重度化した場合やターミナルケアについて検討を始めている段階で取り決めに至っていない。重度化した場合や看取りについて現段階では対応できないことは契約時に家族に説明しているが明文化していない。	○	事業所の方針を明文化し契約時に利用者や家族の方々と話し合いをすると共に、関係者間で方針の共有化を図り、意向確認を都度行い文書にて確認する取り組みを望みたい。
<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	利用者には優しさや親しみを持って話し掛けや声掛けをしている。ミーティング時にはお互いにプライバシーに関わる認識を持つよう話し合っているが、個人情報に関する書類が開放した事務所の卓上に置かれている。	○	個人情報の書類関係は施錠の出来る書棚に保管するよう望みたい。
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	利用者の生活パターンを把握し日々の状況により個々の希望を尊重し、散歩や買い物への付き添い、野菜づくりなど楽しみごとや役割については利用者のペースに合わせた支援をしている。		

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)
<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	食事は敷地内のデイサービス厨房で委託調理され各ユニットに配膳されており職員と一緒に摂っている。利用者個人のお茶碗や湯飲みは個々で洗うなど後片付けを一緒に行っている。誕生会にはケーキなどを用意して楽しく過ごしている。		
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	入浴は本人の希望に沿って時間や回数を配慮している。入浴できる時間は毎日午後から21時まで週2回以上入浴してもらうよう支援している。		
<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	利用者が日々の生活の中で張り合いや喜びにつながるように常に話掛け、声掛けのケアをしている。畑仕事、野菜、花づくり、水やり、洗濯物のたたみ、掃除など好きなことや得意分野で楽しんでもらえるように支援をしている。		
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	散歩の好きな人の付き添いや買い物や外食に行きたい人の送迎支援をしている。敷地内のデイサービスに行つて話しをしたり一緒に遊んだりの付き添い支援をしている。季節に合わせてお花見などの外出支援をしている。		散歩の頻度が少ないようなので散歩や外出の支援などを日常的に行うよう望みたい。
<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	鍵をかけないケアの大切さは認識しており居室やリビングなどの共用空間は施錠していない。玄関は施設前の道路の交通量も増えスピードも出している車も多くなり施錠している。		玄関にセンサーを設置するなど利用者が外出した場合の安全を考えた工夫改善をして玄関に鍵を掛けないケアの実践を期待したい。
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	事業所内で春と秋の2回避難訓練を実施している。利用者も参加して消防署立会いによる訓練も実施している。地域の自治会などとの緊急時における連携は十分とは言えない。		事業所内の緊急避難場所を決めると共に緊急の場合は地域の協力が不可欠である。緊急連絡網の中に地域の自治会も加えて災害時に近隣の人々の協力を得られる体制づくりに期待したい。

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	食事の献立は栄養士が行い栄養管理をして隣のケアセンターから配食している。献立表で毎食別にエネルギー量や水分量を管理しており、食事量や水分の摂取状況は日々の介護記録にて確認をしている。		
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	2階建ての2ユニットで共用空間は広く取っており、居間から広い中庭を眺められ、ゆとりを感じる構造になっている。各居室からはのどかな田園風景が見え季節も感じられる。浴室は今後の介護度に合わせた改善も必要であるが広くゆったりとしておりトイレも清潔で明るく各居室の入り口の近くにあり居心地は良い。		
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	居室は全室が洋式でベッドとダンスとエアコンは取り付けてある。あまり使い慣れた家具などは持ち込まれていないが写真などを飾って居心地よく過ごせる工夫をした居室づくりをしている。		