

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	2510101575
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホーム クリーム
訪問調査日	平成 19 年 10 月 25 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 16 日
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

○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

作成日 平成19年11月16日

【評価実施概要】

事業所番号	2510101575
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホームクリーム西館、東館
所在地	滋賀県大津市大石淀三丁目2番2号(東館)、2番6号(西館) (電話)東館077(546)5560 西館077(536)3927

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2階		
訪問調査日	平成19年10月25日	評価確定日	平成19年11月16日

【情報提供票より】(平成19年10月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成14年8月1日(西館)、平成15年11月1日(東館)		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤12人(内兼務2人)、非常勤7人、常勤換算15.5	

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建て	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)	西63,000円, 東68,250円	その他の経費(月額)	西15,000円, 東20,000円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有・西館 250,000円	有りの場合 償却の有無	有	
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 1,250 円			

(4)利用者の概要(10月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名	
要介護1	5 名	要介護2	4 名			
要介護3	5 名	要介護4	4 名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	86 歳	最低	69 歳	最高	95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	中山病院、南大津クリニック、小金澤歯科診療所
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大津市の郊外、瀬田川に沿って車で約10分下って立木観音、ししとび橋を渡ると風光明媚で昔懐かしい里大石に出る。その山と川に囲まれた自然環境の中にグループホームクリームがある。ホームの母体である中山病院の敷地内にあり、いつでも医療の支援を得られるという恵まれた立地条件にある。西館は平成14年、東館は平成15年に設立された。玄関に施錠もなく自由に散歩に出かけ、地域の人々の暖かい支援を受け、自分で育てた季節の花などを摘んで卓上に活けている。また、家族の支援を得て在宅時代からの趣味やお稽古に出かけている。

【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)
	前回の評価は3年前でホーム設立後間もないこともあって、7点の改善の指摘があった。その後、法改正に対応し、スタッフで理念を分かり易く改定し、地域行事への参加を積極的に進めるなど、前向きに改善し、指摘事項については満足のいく改善がされていた。
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)
	各ユニットの責任者が他のスタッフと話し合いながら作成し、前向きな姿勢が見える。今後も自己評価および外部評価の意義を意識し、スタッフ全員が問題点を共有し改善されることを期待する。
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)
	運営推進委員会は2ヶ月ごとに開催され議事録もキチンと記録されている。協議内容は行事計画、人事異動、サービスの提供状況などが話し合われている。出席メンバーは入居者代表、家族代表、地域代表と経営者や管理者が主体である。今後は地元民生委員や包括支援センターの出席を求めるなどの改善が望まれる。
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)
	家族には2ヶ月ごとにホーム便りと写真を一緒に入居者の生活状況や病状の進行状況や介護計画など連絡している。また、症状が急変した場合はその都度家族へ報告相談し、計画の見直しをしている。家族の訪問時はスタッフから積極的に話しかけたり、相談を受けるように努めている。現在、苦情はないが、何かあれば第三者を介して対応する手段があることを知らせている。
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)
	地域の運動会や行事に積極的に参加している。入所者に地域の住民がいることもあって老人会に加入している。また、ホームに住所を移して老人会に加入し、老人会の行事に参加している。ホームのバザー(年1回)には近隣住民にお茶券を配布し、多くの方々の参加を得ている。今後は地元の園児や小学生との交流を深めるなど更なる地域との交流を期待したい。

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	約半年前、地域密着型に即したホームにするよう理念の見直しをした。見直しにあたってスタッフ全員で相談しながら検討した事もあって、分かり易い表現になっている。		
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	理念は居間に掲示され、何時でも、誰でも見ることができる。 月1回のスタッフミーティングで復唱し、理念の共有化と再確認を図っている。		
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	地域の行事(運動会など)に積極的に参加している。地元の入居者は住所をホームに移し個人的に老人会に加入していて、可能な限り行事に参加している。年1回バザーを開催し、近隣の子供から老人まで多くの方が参加している。		
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	日常の介護業務では、スタッフ全員が問題点を共有化し改善に努めている。今回の自己評価は責任者がスタッフと相談し、作成したとのことで、反省を含め全て前向きなものとなっている。	○	今後、これを契機に自己評価や外部評価の結果を理解、尊重して問題点の共有化が図られ、改善スピードも速くなることを期待したい。
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	約2ヶ月ごとに開催され、議事録も記録されている。協議内容は行事計画、人事異動、サービス提供状況が主体で、ホームの方向性も含め活用されている。出席者は入居者代表、家族代表、地域代表、管理者である。		出席者に地元の民生委員や地域包括支援センターを加えることが望ましい。毎回の議事録には出席者の氏名だけでなくその立場も記述して欲しい。

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	大津市介護保険課や包括支援センターを頻繁に訪問し、事故の報告をしたり、助言を受けている。		支援を受けるだけでなく、行政に役立とうとする意識も持って欲しい。
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	家族には2ヶ月ごとにホームのお便りと写真つきの個人の生活状況や介護状況について連絡している。お便りには人事異動や各種行事(誕生会や外出したことなど)をお知らせしている。	○	家族は常にいろいろなことを考えて心配しているので、更に報告の頻度や密度を濃くすることが必要と思われる。
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	家族の面会時にはスタッフが積極的に話しかけ、要望を聞くように努めている。家族の要望や情報は記録し、スタッフ全員が情報を共有するようにしている。		
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	4月に新事業所の開設があり、大規模な人事異動があった。事前に入居者や家族に連絡し理解と協力を求めた。		職員の異動に際しては、入居者の馴染みを断ち切られる弊害を十分理解し、その影響を極力少なくする配慮が欲しい。
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	レイカディアで開催される介護講習会には参加している。また、母体の中山病院主催の医療関係の研修も計画的に参加している。日常のスタッフミーティングで注意したり指導することもある。	○	職員一人ひとりの育成目標を設定して、本人が同意した研修受講の計画を作るようにして欲しい。
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	9月に同業者の呼びかけで研修会が開催された。この時、ディスカッションの機会があり、いろいろな意見が出たが、他のグループホームが医療との連携について苦慮している実情がわかった。		今後とも左記ような機会があれば積極的に参加して欲しいが、お互いのレベルアップを図るためにも、テーマを決めて開催するなど、効果的な運営を工夫することが望ましい。

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、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	入居前の本人、家族の訪問は1回が多いが、ホームから伺って馴染むようにしている。また、デイサービスから移行して入居されることもあり違和感は少ない。		本人にホームへ複数回出向いてもらい早く馴染めるようにすることが望ましい。
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	スタッフは人生の先輩である入居者を尊敬し、遊びや絵画など教えてもらっている。また、出来ることは一緒に作業しながら生活の知恵などを学んでいる。スタッフの年齢や個性の違いをうまく利用し、入居者の淋しさや喜びを共感するように努めている。		
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	自室で1人であるのが好きな方、大勢で居間にいたい方など、個々の希望を受け入れながら対応している。また、孤立しないように食事時や午前、午後のティータイムには全員が顔を合わせるようにしている。		
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	月1回のスタッフ会議で意見を出し合い介護計画の検討、見直しをおこなっている。		介護計画を検討するときには、本人、家族、主治医などの意向を、できるだけ取り入れるような仕組みにして欲しい。
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ヶ月ごとに介護計画を見直しているが、状況の変化が著しい時は管理者を中心に関係者が集まり、随時計画の修正をしている。都度家族に連絡、確認をとっている。		

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)
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	医療連携体制を導入している。入居者、家族の要望に応じ関連病院以外の通院を支援している。外出支援、買い物支援、行政の手続きなど個々の要望に対応している。		
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	入居前のかかりつけ医があれば往診、通院の支援をしている。週一回提携医による診察を受けている。また、緊急時には24時間体制で提携医による診察が受けられる。		
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	終末期については、入居時に家族、本人の希望を聞き文書で確認している。その希望に沿ってどうするかを医者の意見を聞き、スタッフ全員で話し合っている。		状態は常に変化するので、希望を聞くのは入居時だけでなく以後も定期的に話し合っ欲しい。
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	入居時に部屋の入口に名前を書くことの是非や現況報告許諾者を文書で確認している。トイレや入浴時は配慮した声掛けや介助を行っている。個人の情報は入居者の前では話さないようにしている。また、個人の記録も入居者の見えない場所に保管している。		
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	入居者の「今日は何をしよう」、スタッフの「今日はこれいかが？」の言葉から一日が始まる。食事、着替え、掃除、排泄や入浴は個々にその日の体調に合わせて支援している。 入居者の希望に沿った支援をするよう心がけてはいるが、時にはスタッフの都合が優先されることもある。		極力入居者のペースに合わせる気持ちを持ち続けて欲しい。

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)
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の準備や後片付けは分担を決めお手伝いしてもらっている。(包丁を使える入居者は西館2名、東館3名) 食事は全員が揃ってから「いただきます」から始まり、テーブルには職員が同席し、いろいろな話題を提供している。		
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	昼間の入浴が主体であるが、個人の希望で夜も入浴している。		
(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	入居者とスタッフが一緒に歌をうたったり、手拍子をとって楽しんでいる。居間には、入居者が書いた和歌や俳句、名言の色紙、運動会の写真などを掲示している。 その他、個々の趣味をスタッフが理解し、趣味の話を誘導するようにしている。		
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	軽症の方は付近の散歩を1人で楽しんでいる。気候が良いときは近くの緑地に出かけるようにしている。 全員で多賀大社や奈良公園へ出かけた。		
(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	居間や玄関に鍵は掛けていない。(玄関は入り口のマットを踏むとチャイムが鳴るようになっている。)		
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	年2回中山病院と共同で消防署指導の下、避難訓練及び防火訓練を実施している。		万一の場合、入居者の避難には地域住民の協力が得られるよう努力を期待したい。

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	水分補給や食事の量は個人別にチェックし、経過表に記録している。 個人の体調に合わせておかゆを用意している。		
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	夏にはリビングにヨシヅを立て、直射日光が入らないようにしている。 各階の洗面所には花を摘んで活けられていて心が和む。リビングにはふっくらしたソファが置かれ、ゆったりした気分でテレビ鑑賞ができる。		
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	6畳ほどの居室には使い慣れたタンスや仏壇が置かれている。また、仏壇に毎日ご飯を供える方もいる。		