

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2570200366
法人名	特定非営利活動法人 びわ
事業所名	栄町グループホーム
訪問調査日	平成 19 年 12 月 10 日
評価確定日	平成 19 年 12 月 20 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

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570200366
法人名	特定非営利活動法人 びわ
事業所名	栄町グループホーム
所在地	滋賀県彦根市栄町2丁目1-22 (電話)0749-27-3314

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 平和堂和邇店2階
訪問調査日	平成19年12月10日

## 【情報提供票より】平成19年11月20日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 14年 12月 28日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	17人	常勤	4人, 非常勤 13人, 常勤換算 9.9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)	13,000 円	その他の経費(月額)	24,500 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	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		1,200 円	

### (4)利用者の概要(11月20日現在)

利用者人数	8名	男性	0名	女性	8名
要介護1	0名	要介護2	1名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	4名	要支援2	0名		
年齢	平均 83.4 歳	最低	79 歳	最高	89 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	橘地医院 島野歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

栄町グループホームは住宅街の学生寮を上手く改装して開設されたもの。理事長は地域から求められている事を探求し、地域の持っている力を引き出して地域の人々と共に運営していきたいとの想いで開設された。ホーム主催の夏祭りなどは自治会、老人会、子供会など夫々に協力体制が敷かれ、回を重ねる毎に賑やかになってきた。それらを楽しみに里帰りされるなど住民の人数を超える人々が集う。またホーム内の「憩いの部屋」の地域開放、ホーム前庭が春祭りの神輿の休憩所になったり、子供のラジオ体操会場になるなど地域に融合した運営と地域に支えて貰ったケアが出来ている。

## 【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)
	前回の改善課題は市町村との関わりを指摘されていたが市包括支援センターの運営推進会議への参加要請や、市から要請の見学、研修受け入れなどを行い行政とのパイプは太くなった。今後もさらに連携体制を求めたい。
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)
	常勤職員全員で自己評価を行い、パート職員も含めて討議し纏め上げた。外部評価結果も踏まえてこれらの課題の解決に向けた取り組みがこれから行なわれる。更なるケアの向上を願う。
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)
	運営推進会議メンバーは行政、地域、家族、職員などを構成され、ホームの課題は地域課題でもあるとの見地で地域代表も発言されている事は評価できる。但し運営推進会議は年3の頻度であり隔月開催に向けた努力を期待する。
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)
	家族会の開催や家族訪問の多頻度から家族への報告はこまめに出来ている。利用者の状態変化や主治医の緊急診断対応の状況など報告すべき事項が抜かりなくするためには書式化されたフォーマットなどの検討を望みたい。また家族の意見、苦情が出やすい雰囲気作りの努力を願う。
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)
	グループホームは住宅地の真ん中に位置しており、またホームの活動が自治会の定例活動となり、まさに地域と一体となった活動となっている。そして地域の支えられたケアは評価できる。

## 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	理念は設立時に8人の理事で作成。理念は『・ゆったりと、その人らしさを受け止める ・「気づき」「自己検討」し、質の向上を図る ・地域福祉活動への積極的参加と促進』と地域の持っている力を引き出して共に支えて欲しいとの想いをこめて作り上げた。		
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	理念は玄関やホーム便りに明示されている。家族会でも理念の説明を行っている。カンファレス時に理念の事例を出して実践に向けた話をし、理解と共有化に取り組んでいる。		
カンファレス					
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	ホーム主催では夏祭り(160人の地域参加)、地域主催では春祭り、文化祭、運動会などに利用者は参加している。ホームの前庭でラジオ体操やホームの「憩いの部屋」は子供の歓送迎会など地域に利用されており、地域に融合した活動となっている。		
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	常勤職員全員で自己評価を行い、その結果の話合いはパート職員も参加して課題を抽出した。それらの改善活動はこれから行う。		
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	運営推進会議のメンバーは地域代表、民生委員、家族代表、子供会代表、ホーム職員と幅広い委員構成で行い地域の協力を得ての防災訓練など議論が活発に行われている。	○	運営推進会議のメンバーに市介護福祉課にも声掛けをしてほしい。また運営推進会議はホーム主催の多彩なイベントなども議題にしながらの開催頻度は2カ月毎に開催出来るよう努力して欲しい。

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	市包括支援センター職員の運営推進会議の参加や訪問がある。ホーム便りを行政にも提出している。市から依頼の研修生や見学受け入れなど行っている。		行政窓口を福祉関係部門だけに留まらず、人権学習や個人情報取扱いなどの勉強会に所管の講師や防災、緊急救命教育に消防署の講師を求めるなど、よき理解者、良き協力者になるように強い連携を望みたい。
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	ホーム便りは年2回の発行。家族会は年1回開催。家族宛に利用者の生活状況を「メッセージ」として発行。家族訪問時に利用者の生活状況や小遣い使用などを報告している。		利用者の生活状況、健康状態、小遣いの使用記録などなど家族に報告すべき事項をマニュアル化して家族への報告漏れがないような取り組みを検討して欲しい。
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	家族のホームへの訪問頻度は多く、利用料納金は現金持参を原則としており最低でも月1回の訪問がある。それらの機会を通じて生活状態報告と同時に意見、不満などの聞きだしに努めている。家族会は年1回開催し意見、苦情なども提起されるように配慮している。課題はホーム会議で検討している。		今回のアンケートで無回答の意志表示があり気になる。日ごろから苦情の吸い上げに細かな配慮と仕組みを検討してほしい。
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	職員の定着化は職員の家族構成を配慮して勤務時間帯に柔軟に対応している事や家庭的な人間関係の雰囲気大切にしている。職員退職時には可能な限りの引継ぎ期間を取り、利用者への馴染みに努力している。		
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	常勤職員、パート職員共に外部機関の研修の受講をしている。グループホーム部会の協議会、交流研修に交代で参加している。年3回の親睦会時にも30分ほど研修会を開催するなどの機会を設けている。		長期展望に立った職員別の研修受講計画の策定が望まれる。
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	彦愛犬地域のグループホーム部会の協議会、交換研修などには職員を派遣している。また交換研修の受け入れも行っている。それらで学ぶべき事項は積極的に取り入れている。		

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>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	予定利用者宅へ職員が事前訪問して馴染みを作るようにしている。体験入所や家族の見学要望にも応えて雰囲気に早く馴染める努力をしている。		
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	外部評価当日、大きな鮭を利用者が3枚にさばかれ昼食にのった。皆の感心する言葉に当事者はどれほどの自信を持たれたであろうか。利用者の介護度が高くなり(要介護5=4人)となり利用者の調理準備、配膳、塗り絵、縫い物と限定されてきたが夫々の力の引き出しに努力している		
<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	利用者の重度化に伴い、細かな態度表明も見逃さない配慮が今まで以上に必要となってきており、日頃の生活でコミュニケーションの取りにくい利用者にはその真意を推察して対応するよう努力している。		利用者の重度化により生活暦の聴きだしや小さな態度表明の汲み取りなどに努力されているがそれらによるケアの向上に期待したい。
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	介護計画はケアプラン、モニタリング、見直しと職員で話し合い、医師、看護婦、家族などの意見を取り入れて作成している。		
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カ月毎に見直しを掛けている。利用者の状態変化時にはその都度見直しを掛けて家族などの関係者とも話し合いを行っている。		

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</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	医療連携体制をとっている。利用者の突発時や家族の不測の状態時に主治医への診察や薬の取りの支援。自宅への外泊、日帰りの職員の付き添いなど利用者の要望に柔軟に対応、支援している。		
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	利用者の主治医は入所前のかかりつけ医とホームの契約医を選択して貰っている。診察の付き添いは家族を原則としているが緊急時などはホームで対応している。		
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	「入所者の重度化に伴うホームの指針」にはホームでの終末期の過ごし方。終末期の医療への希望など細かな項目を利用者や家族の意向を確認できる書式で話し合いをしてサイン、押印を貰っている。		利用者の重度化によりハード、ソフトの両面からの過重なケアが要求されるが利用者の安らぎの為にこれからも変らぬケアを期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	新人研修で守秘義務の徹底、個人情報保護法の理解などの説明。人権の尊重や守秘義務については職員にカンファレンス時に強く求めている。		
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	入所前の生活歴、趣味、思考、性格などを把握し、利用者の生活ペースを大切にすることを心がけている。利用者の介護度が重度化してきており、一人ひとりの生活ペースを尊重して個々に対応している。		

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)
<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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事の味付けはよく研究をされ美味しく食する努力をされている。また利用者の重度化により、流動食をいかに美味しく食して頂くか努力している。利用者の誕生日会や正月、ひな祭りなどの祝膳、外食なども取り入れて変化と楽しみをつくる努力をしている。		利用者が重度化になり行動範囲が狭くなれば食に対する期待が大きくなる。これからも美味しい料理づくりを期待する。
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	浴室には温風暖房と床暖房が設置されている。日曜日以外の午後帯以降は入浴対応している。		
<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	生活暦などから得意(手芸、書道、料理など)とされることを支援し自信を持って貰う配慮をしている。ボランティアによる演芸、踊りなどは2カ月に1度程度訪問を受けている。天気の良い日は太子参り(仏堂)の散歩が日課としている。		
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	季節毎の桜、もみじ、バラ、菊、ホテル観賞など外出は多い。外出は安全面からタクシーを利用するようにしている。利用者個々の外出や外泊などには付き添いの支援をしている。		
<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	リビングやキッチンの前に玄関がありホームへ出入りする人は全て把握できる。日中は施錠していない。夜間は施錠している。		
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	運営推進会議を通じて避難訓練、消火訓練を地域の人々の協力を得て実施している。夜間時には専用の携帯電話に短縮番号を入力してまずはホームの隣の家主に連絡することから順次連絡すべく、マニュアル化してある。		

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)
(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	<p>○栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>栄養バランスは日々30品目摂取を心がけている。食量と体重管理には配慮している。水分量は利用者個々の必要量は把握しており管理している。</p>		
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	<p>○居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>リビング(約8畳ほど)の隣にキッチンを設け個々には広くはないが続き部屋で狭さを感じさせない工夫が見られる。ホームの西端にも50㎡ほどにリビングを設け雨天時の軽体操などの多目的使用が可能である。西端のリビングから地域の人々の通行やホーム家主の菜園作業が望め、飽きることはない。</p>		
30	83	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>居室は利用者の希望や体力に応じて和室、洋室の両方を使い分け使い込まれたタンスや仏壇、テレビの持ち込みや写真や趣味の作品が飾られている</p>		