

# 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	2570101739
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム 志賀の里
訪問調査日	平成 20 年 2 月 13 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 22 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	2570101739
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム 志賀の里
所在地	滋賀県大津市和邇高城270-2 (電話) 077-594-0326
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブラブ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター
所在地	滋賀県大津市和邇高城270-2
訪問調査日	平成20年2月13日

## 【情報提供票より】(20年1月23日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 12年 4月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	26 人
利用定員数計	18 人
常勤	8人, 非常勤 18人, 常勤換算 15.

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	1階建ての 階 ~ 1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)	45,000 円	その他の経費(月額)	14,200 円	
敷金	有(円) 無			
保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) 無	有りの場合償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要(1月23日現在)

利用者人数	16名	男性	2名	女性	14名
要介護1	1名	要介護2	5名		
要介護3	4名	要介護4	4名		
要介護5	2名	要支援2	0名		
年齢	平均 89.6歳	最低	70歳	最高	100歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人湖青会青木医院 齊藤歯科医院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

比良連山を一望し、琵琶湖岸にも程近い自然環境に恵まれ、加えて、駅、図書館、市民ホール等の公共施設にも恵まれた立地に、運営母体である医療法人の一部門であった介護施設を発展させ創立して8年が経過した。併設されているデイサービスセンターとの間での設備の共用、職員の相互援助により、限られた職員数でのサービスの向上・維持に努めているとともに、医療法人との連携により、適切な医療体制を維持している。管理者を中心にして、職員間のチームワークの良さは特筆すべきであり、職員のユニット間の交流によりカバーしあう明るい雰囲気ของกลุ่มホームである。

## 【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)
	地域に向けた存在の理解を高めるための発信は、個人情報への遵守を踏まえながら更に努力を続けることが望まれる。職員の確保と安定に課題が残されていることに起因する外出サポートの改善は、職員間の相互援助で改善努力は続けられているが、更なる改善を願う。
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)
	職員が全員で参加して作成することにより、日常介護の点検を可能にし、改善に寄与している。限られた職員数でのサービスを維持するため、ユニット間および併設施設の職員の結束が高まり、人員配置の自由度が高められ、効果が認められる。
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)
	構成人員の中で行政は、むしろ事業所管理者を頼る現状であり、家族代表からの積極的な発言があり、サービスの質の改善に繋がっている。職員全体に討議内容を伝達する手段としての議事録の内容を充実し、容易に閲覧できる工夫が望まれる。
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)
	家族会は、事業所のイベントと併催され、利用者との面会をしやすくする機会を提供するとともに、家族からは積極的な忌憚のない意見が、各担当職員に直接届けられるので、運営・サービス面に迅速に反映することが出来ている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	隣接住民の殆どが、事業所設立後に移住して来たこともあって、自治会への加入、行事への勧誘などは友好的であり、日ごろの季節の挨拶を大切に交流を深めようとしている。自治会の自主防災組織からも緊急時の避難についての相談があり、また柿、その他季節の農産物の提供があり、地域からの関心は高い。個人情報を守りながらの地域への発信努力をし続けて欲しい。

## 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 (すでに取り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	事業所創立時に職員が話し合っ決定したり理念は、「明日はもっと自分らしく」という簡潔なフレーズに纏められ、職員間に深く理解され、共有されている。	○	利用者個人の生き方に配慮された簡潔な理念であるが、地域密着型サービスを意識した文言を理念に追加して欲しい。
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	フレーズが簡潔であるが故に、2ユニットのそれぞれのホールに利用者との共同作業で作られた壁面装飾の一部として掲出され、職員の利用者への介助態度、言葉かけなどが、理念の実践の上に成り立っている。		
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	事業所が近隣住宅の開発に先行した実情もあって、地元自治会への加入、その後の自治会行事への参加勧誘や交流は円滑に行われているが、利用者の健康状態、天候などの条件が合わないと参加できないこともある。地域の介護講習に管理者が出向き、講師役を引きうけている。		事業所紹介リーフレットの発行に際し、個人情報の開示につながらない編集をして、発信することを望む。
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	自己評価を中心にして職員参加の下に自己評価が行なわれている。こうして自らの介護の質を認識するとともに、前回の外部評価において記された外出サポートの充実については、職員のチームワークによる担当部間の相互扶助により努力中で、前進している。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議は、地域住民代表、行政、地域包括支援センター、家族代表、管理者、職員で構成されてい		

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	8	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	抜任メンバー、家族代表、管理者、職員で構成されている。利用者家族代表からも、運営、サービスに関する積極的な発言があり、(家族の訪問は来客ではないという発言から、気を使わない、逆にお手伝いまでしてもらい関係が出来てきている)職員の意識喚起の契機となっており、サービスの改善に繋がっている。		運営推進会議に出席しない職員に、会議内容を正確に伝達し、内容を共有化するために、議事録の記載内容、特に家族代表の意見を詳細に記録することが望まれる。

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 (すでに取り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	地域包括センターは、地理的にも至近の距離であり、交流は容易であるが、現時点では、業界経験の長い事業所管理者に相談が寄せられる関係の方が多い。市行政とは、連絡を取る中、ヒントを吸収するなど、取り組みの努力がされている。		
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	特に家族会を開催することは、開催日程の設定が困難なことから、敬老会・忘年会・新年会などのイベントと併催し、面会の機会を多くなるよう配慮し、家族への報告の徹底を図っている。日常援助記録に従い、利用者に変化を認めるときは随時介護計画の見直す際に、家族に報告、連絡を行っている。		
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	運営推進会議に出席する利用者家族の発言は、遠慮による抑制も無く積極的に提言があるので、運営・サービス面に有益となっている。各種イベントと併催される家族会においては、家族の意見・苦情などは直接担当者に告げることにより、改善が敏速に実行されている。		
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	この事業所においても退職に伴う人員補充が十分でないため、施設内に併設されている同一法人経営のデイケアサービス施設及び2ユニット間相互の職員の相互援助で補完関係を作り、利用者との馴染みを維持している現状にある。	○	サービスの質向上には、職員の確保と安定が不可欠であり、運営者に一層の理解と努力を期待したい。また利用者と職員の馴染みを損なわないための職員配置が望まれる。
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	介助技術向上のための研修には、勤務時間内出張扱いで参加し、研修内容の事業所内での伝達・周知の方法に工夫のあとが見られる。研修は、複数の職場の合同で行い、研修発表・実技など強い緊張感を維持した密度の高い内容とする努力をしている。		
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	随時開催される淡海グループホーム協議会に管理者・職員が参加することで情報交換を行い、各種研修と併せてサービス向上に努めている。随時、他のグループホームとの相互訪問を行い、研鑽し合っている。		

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 (すでに取り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	利用開始前に、「お試し利用」や短期利用を経験しているため、職員との馴染みの関係を構築してサービスが開始されている。		
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	多くの利用者は、日中はホールに集まり、職員と他の利用者とともに時間を過ごしていて、会話の中から利用者の若い頃の経験・知識を聞き取り、時には、男性職員が炊事場に立つと、女性職員に向かってそっと、「替わってきなさい」と指図するようなこともある。		
<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	利用開始時に家族から伝えられた情報や、サービスに対する本人の反応を確かめながら、各人の思いや希望を汲み取り、その暮らしに近づける努力が払われている。		
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	介護計画は、日常生活を衣・食・住・身体面・精神面・社会面のカテゴリー別に夫々本人、家族の思い、課題、短期目標、介護計画を設定し、各ユニット会議で検討のうえ、家族の同意を得て、時には、家族の申し入れに合せ、立案決定されている。運営法人の有する医療機関との連携が緊密に維持されている。		
		○現状に即した介護計画の見直し	日常援助記録は、一週間単位とし、日常生活における予期以外の項目のみを記録し、全職員が随時記録する。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
16	37	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	予期以外の項目のみを記入し、全職員が随時記入できる状態にしている。記入項目が継続すれば、随時その事象に対応する為家族を含む関係者と相談し介護計画を見直している。この方法は、特別な引継ぎ業務を伴わず、事務的業務の軽減に効果をあげている。		

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 (すでに取り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	運営母体の法人との関係を軸に、医療連携体制加算を適用している。年一回の定期健診を実施し、月2回の診療所医師の往診のもとに健康管理が行われている。		
<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し、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	かかりつけ医の受診は、基本的には家族が同行して受診している。受診の際には、職員が同行する場合でも、日常援助記録のコピーを持参し、かかりつけ医との情報の共有を図っている。		
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	医療法人との連携のもと、終末期に対する関係者の意識を共有するためのガイドブックが作成され、常に家族との合意と理解を共有しており、文章により確認されている。開設後の期間に相応しく、6件の看取った事例でも、方針の混乱は生じていない。		
<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	例えば、利用者がトイレに行ったとき、職員はさりげなくそっと後を追い、個人の尊厳を妨げない姿勢が伺える。職員が随時書き込みする必要のある書類以外の個人情報は、書庫内に収納されている。		
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し、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	利用者に残されている能力を見つけ出すことに努めており、その能力を發揮させる努力を続けている。起床時間については、夫々の生活に合せ、朝食が遅くなりすぎないように、食事を摂ることができる時間を確保するため、時間を見計らって目覚めを促している。		

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 (すでに取り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	職員の時間創出の為、給食委託業者を利用している。各ユニットで利用者夫々の状況に応じて、洗米、汁物、小鉢など出来る方には協力してもらい、刻み食など手を加えながら提供し職員と共に食事を取っている。可能な利用者は、全員の使った食器を職員と一緒に洗ったり終い事を行なっている。		
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	一応は24時間体制で対処することになっているが、夜間勤務が2人体制のため、昼間時間帯に各人の希望に沿って入浴している。寝たきりの利用者は、週2回以上、併設されているディサービスセンターのリフト付き浴室を利用している。		
<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	洗濯物の折りたたみは、能力のある人は自分でしているし、家族が面会のため来所した折に、一緒に畳んでいる。暖かくなったら、庭や玄関にある花壇の植え替えや管理をしている。		
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	本人の買い物には、職員とともに出向くようにしている。スーパーでの買い物は、店側の理解もあり、混乱はない。出かけることが出来る利用者は、30分程度の範囲内で花見などに外出する。多くの利用者を同乗させてのドライブなどは行っていない。		
<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	防犯上、夜間は玄関に施錠するが、居室、昼間の玄関には施錠しない。施設の配置構造上、玄関から外出しても、ディケアセンターの側を通るので、グループホームの職員とともに見守り、互いに連絡しあって、敷地外に出るまでに、施設内に誘導している。		
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	自治会の防災組織から、緊急避難に関する話し合いが持たれている。防火管理者の交代に伴い、近日中に避難シミュレーションを含む自主訓練を実施する。施設の構造上、掃出し開口を備えない居室の西側列の避難方法が課題である。	○	居室の西側列には、緊急避難に使う掃出し開口部が無く、廊下を隔てて東側列の掃出し開口部を利用せざるを得ない。西側列の避難に備えての対策として、スプリンクラー、避難開口部の増設、煙感知器などの設備の充実が望まれる。

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	利用者の健康状態に即した料理が調理されている。嚥下機能の低下した利用者には、スポーツ飲料をゼリー化して冷蔵保存し、食べさせている。食事の量は、毎食毎に状況を記録し、水分量は日量を認識する担当職員が目視で判断している。		高齢者に対する水分補給の重要性は十分に認識されているが、食事ごと、食間、就寝前などの飲水量の数値的記録が無く、水分摂取の確認のためにも、数値記録を残す努力をして欲しい。
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	折り紙や千切り絵作品がホールや廊下の壁面に飾られている。 利用者が歩行訓練にも使える広い廊下があり、軽介護度のユニットでは、随時休憩が出来るゆったりしたソファが配されている。		
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のもを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人に馴染む寝具が利用されているのを始め、特に支障を生じない範囲内で持ち込み制限はしていない。 室温はエアコンで管理されているが、個人差に対応するため電気暖房具の持ち込みが認められている。		・出火もととならないように、持ち込み電化製品の電氣的安全検査を実施することが望ましい。