

# 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	2570100822
法人名	医療法人 輝生会
事業所名	グループホーム 栗林の家
訪問調査日	平成 19 年 12 月 14 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 13 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20年3月2日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570100822
法人名	医療法人 輝生会
事業所名	グループホーム 栗林の家
所在地	大津市栗林町10-1 (電話) 077-548-1234

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12月14日	評価確定日	平成20年3月13日

## 【情報提供票より】(H19年11月20日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	1 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 6.6 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造
	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)	35,000~45,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円) 無	有りの場合 償却の有無	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		1,500 円	

### (4) 利用者の概要(11月20日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名	
要介護1	4 名	要介護2	2 名			
要介護3	3 名	要介護4	名			
要介護5	名	要支援2	名			
年齢	平均	83 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	小西医院、 瀬田グリーン歯科
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道1号線から少し入った住宅地の路地に格子戸のある落ち着いたたたずまいの民家があり、木彫りの看板によりはじめてグループホームと気付く。吹き抜けの玄関や立派な裏庭からかなり高級な住宅だったと推察される。9月に突然ベテランの管理者が退職し、後任の現管理者が必死で頑張っているが、能力不足を自認し職員を掌握できていない。職員8人中7名がパート従業員であり、障害者介護の技術はあるが、認知症については熟知していない。職員間のコミュニケーションと協力関係も十分でなく士気は低い。総じて認知症介護の新しい流れに対応しきれていないものと思われる。今後、法人代表者の改善意欲が職員に伝わり、課題形成と対策が進むことを期待したい。

## 【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>「利用者の権利義務の明示」は契約書にできている。「ホーム便りの発行」は始めたがその後継続していない。そのほか居間の拡張、個々を生かすケア、調理への参画、楽しむ食事、適切な排泄支援、職員研修、地域との連携などの課題があったがあまり改善できていない。</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>自己評価を続けて2回実施した。初回は外部評価の日程に急がされて、新任の管理者が全体の主旨と個々の内容を十分理解できないままに作成した。2回目は全員の参加を得て実施し制度の主旨の理解に役立った。</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>運営推進会議の実施状況を市に報告しているが、月に1回地域の民生委員の訪問時の記録である。早期に本来の主旨での運営推進会議を開催し、ホームの状況の開示とサービス向上に向けての課題解決について議論することが求められる。</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>ホーム便りが途切れていることや家族アンケートの内容などから判断すると、家族とのコミュニケーションは決して十分とは言えない。家族に不安と不満が蓄積しているものと思われる。とりあえず一人ひとりの家族の率直な意見を聞き取る場を設けてほしい。</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>職員が地元の人と挨拶を交わしたり、利用者の知合いから野菜や花を頂いたり、老人会の行事に呼ばれて参加したりしている。しかし連携というほどには組織的でなく頻度もそれほど多くはない。利用者が「普通の暮らし」をするためには地域社会の中で交わって過ごすことが不可欠であることを、職員、家族、地元が十分認識する必要がある。</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	理念として「個人の心身の特性を踏まえ、能力に応じた自立生活を営めるようにします。」を掲げている。	○	今の理念も立派なものであるが、この際、管理者・職員を中心に関係者全員で、介護保険改正の基本の流れである地域密着の考え方を取り入れて新しいホームの理念を創り上げることが望ましい。
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	廊下のドアに大きく掲示している。職員は利用者の残存能力を活用した生活をしてもらうことを意識している。		
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	たまに近所の方から野菜などを頂くことがある。自治会、老人会には加入していないが、最近老人会の行事に誘ってもらって一部の利用者が踊りやカラオケに参加して喜んだ。老人の日の訪問をきっかけに地域の小学生等と手紙のやりとりを行なったことがある。		
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	前任者からの引継ぎがなかったこともあり、この評価制度について管理者も職員も調査機関から働きかけるまでほとんど意識していなかった。しかし、訪問調査後の2回目の自己評価は職員全員で実施し、評価の理解に役立てた。		法人代表の改善意欲が職員に伝わり、気づいた改善策の一部は即実行に取り組みつつある。残りの課題も計画的に解決することを期待する。
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	運営推進会議の記録を市に報告した書類はあるが、内容は地元の民生委員の訪問聞き取りの記録であり、内容は、民生委員の入居者との面談、家族との話し合いの計画、地元行事への参加などである。	○	今後2ヶ月に1度の頻度で運営推進会議を開催してほしい。メンバーとして家族代表、利用者代表、自治会、民生委員、老人会、地域包括支援センター、法人代表、管理者、職員などの構成が望ましい。テーマとして当面は利用者家族の要望事項と自己評価、外部評価の結果を検討するのが適当と思われる。

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	市の担当者、地域包括支援センターとの自発的な接触はほとんどない。		とりあえず瀬田地域包括支援センターを訪問し運営の実態を報告し、グループホームの課題について相談してほしい。
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	前年の外部評価の課題提起により「ホーム便り」を発行していたが、最近途切れている。緊急時や必要な連絡は必ずしている。		定期的(少なくとも月1回)に利用者の状況を家族に報告すること、「ホーム便り」を復活し地域関係者へも配布してホームの存在を認識してもらうよう広報することが望まれる。
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	ご意見箱は設置していない。意見の受付窓口(ホーム管理者)は重要事項説明書で知らせている。外部評価に際しての家族アンケートの回答はかなり厳しい内容のものである。	○	いつでも家族が率直な意見や苦情を表明できる手段を機能させると共に、貴重な提言として運営に活かす気持ちを家族に伝えておくようにしてほしい。
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	管理者をはじめ異動はあるが、家族への事前の連絡や利用者への影響についての配慮は十分ではない。	○	職員の離職や異動を出来るだけ少なくする経営努力と併せて、職員の異動は利用者がせつかくできた職員との馴染みの関係を断ち切られる苦痛を伴っていることを理解し、その影響を和らげる工夫をしてほしい。
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	日常のケアのしかたについては、指摘し合い検討している。前の管理者の時には、職員に個人別テーマを与えて、報告書を提出させるなどの取り組みをしていたが、今はそこまでできていない。職員は外部の研修会にもあまり参加していない。	○	職員の希望に基づき個人別の育成目標をつくり、年間計画の中に研修を組み入れ、計画的に認知症ケアの能力を高めることが急がれる。
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	ほとんど交流はおこなわれていない。従って、管理者や職員はサービスの質を評価する相対的な尺度を持ち合わせていない。		まずは、行政の研修会などに参加して同席する同業者と交流を始めるのが比較的やりやすい。次にグループホーム協議会に加入する方法もある。WAMNETで同業者の自己評価・外部評価を閲覧するだけでも参考になる。

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	今までの入居の場合は、ケアマネージャより病院やデイサービスからの受け入れを「いきなり」要請されて経過処置はなかった。		新たに受け入れる場合、慣れるための期間と手続きを設けて欲しい。
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「寄り添って生活を共にすること」を意識しているが、決められたケアの仕事をこなすのに追われてゆとりが持てない。職員に対しての「人生の先輩として尊敬しているか？」との問いに自信を持って「はい。」と言えなかったが、目が不自由でも頑張って手紙を書く高齢者には感服している。		
<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	必ず行なう朝の検温のときに、体に触れながら顔や様子を見て話しかける。体調や今日したいことなどを聞き出したり、感知したりしている。		
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	計画担当者(関連施設の職員)が本人の状態と家族の意見に基づき作成している。職員は一人ひとりの性格や家庭環境は把握できている。	○	入居時の手続きも含めて、たとえばセンター方式などの模範的な仕組みを参考にして、ホームの手続きの基準を作してほしい。
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	3~4ヶ月ごとに介護計画を見直していて、計画担当者が作成している。家族の確認サインはない。		家族や主治医も含めて関係者が情報交流を密にして臨機応変の見直しと、確認・納得が徹底できるような仕組みが必要である。

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)
<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	小西医院との契約による医療連携体制をとっている。看護師による週1回の健康チェックを確実に実施している。		
<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、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	かかりつけ医は市民病院、滋賀病院など総合病院のほかそれぞれの地元の歯科、眼科など受診できるよう支援している。それ以外では母体の小西医院で対応している。		
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	基本的に最後まで看取ることをホームの方針としていて、家族・本人も了解している。小西医院で終末期の治療に当たりホームで終末を看取った事例が過去に6件ある。		
<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	入浴時の着替え、トイレ誘導の声などは恥ずかしい思いをさせないように特に気をつけている。書類の保管はきちっとできていて問題はないが、パート職員が入れ替わる中で教育が徹底されない点は不安が残る。		人格の尊厳を大切にすること、および個人情報保護に関する研修を受講させてほしい。特に、新しい職員には採用時に基本的な教育を施してほしい。
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	どちらかといえば、職員の都合でスケジュールが決まっていることが多い。早く食べたい人が居るといのは確からしいが、夕食を4時半からというのも早出が5時に帰るといのが主な理由のようである。	○	考え方の優先順位を変えると共に、職員の人数、時間配置などを検討してほしい。

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)
<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	料理も最近は手伝ってもらうことがなくなってきた。準備段階では味つけのチェックをもらっている。食事中の会話はほとんどない。3名はいつも自室で食べている。食事は入居者が全部終わってから職員だけで食べるようにしている。理由は主として食堂のスペースの問題と思われる。食器拭きは2人が手伝っている。		介護度が低い女性が多いので、料理や下ごしらえ、配膳等をできるだけ手伝ってもらう工夫が必要である。職員もみんな一緒にお話をしながら楽しむことが望ましい。
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	契約書では週2回以上の入浴となっている。実際はやはり夏でも週2回で運用し、必要であればシャワー、清拭で補っている。		普通の暮らしを基準にすれば、少なくとももう1回増やすことが望ましい。
<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	庭にプランターで花を育てることを楽しみにしている利用者や、家族等への手紙をしたためることを日課にしている最高齢の利用者に対する支援をしている。部屋で1人で好きな音楽を楽しむ人もある。皆で一緒に楽しむことはあまりない。		各人の生活歴を十分知り会話の中にも取り入れ、したい事を引き出す努力をしてほしい。時には全員で楽しめるゲームやイベントなども考えてほしい。利用者の笑顔や笑い声に満ちるホームになることを目指してほしい。
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	希望する5～6名は水曜日に系列のデイサービスへ連れて行ってもらう皆と一緒に遊んでいる。その様子の写真は数多く玄関に貼ってあった。歩ける人には、国道から反対方向の住宅地への散歩を支援している。		ホームの外の世界は利用者の心身に好ましい刺激を与える。できる限り多くの外出の機会を作ることが望まれる。食材の買物に同行するのも一つの方法である。
<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	格子戸の門扉、および玄関の引き戸はいずれも簡単なロックを施してある。共に差し込み金具だけで玄関は中から、門扉はどちらからも簡単に開けることはできるが、利用者にとっては無理かもしれない。		この程度のことは仕方がないという認識を改め、基本的に見守りによる事故防止を心がけてほしい。
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	職員が出入りしている勝手口(台所・食堂の横手)が鍵もなく避難口として利用できる。ひとりの利用者はここから庭に出てタバコを吸っている。今年3月に消防署の指導の下に避難訓練を行なった。地域との協力体制はまだ相談をしていない。		災害時の地域との連携について、運営推進会議などで議題として提起してほしい。

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)
(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	献立は、普通の家庭食と同じように毎日工夫しながら職員が作っている。利用者の食べ残しはほとんどない。水分は個人別のペットボトルで基準量を補給している。		献立を考えるときに日に30品目の食材を心掛けることと、念のため定期的に栄養士による献立チェックをすることが望ましい。
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	玄関には手作りの大きな切絵が貼ってありほっとする。全ての共用場所は、機能的で清潔感もあり問題はないが、惜しいことにみんなで楽しく過ごせる居間に相当する空間がない。従って利用者は多くの時間をひとり自分の居室で過ごしていて、グループホームの特徴である「共同生活を営む中で症状の改善を目指す」ことが難しい状況である。	○	当面は、全員集合するにはやや狭いが食堂の有効活用が課題である。居室から出てできるだけここに集まるよう工夫してほしい。長期的には、ゆったりと過ごせる居間になる空間の創出が望まれる。
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	普通の民家を利用しているので色々制約があったと思うが、上手に改造してあって、広く明るく居心地の良い個室になっている。それぞれ使い慣れた家具等を持ち込んでいる。大部分の利用者はのんびりとここで過ごすのが好きである。		