

# 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	2570101119
法人名	有限会社 創生会
事業所名	グループホーム出愛荘
訪問調査日	2008年 2月 5日
評価確定日	2008年 3月 19日
評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会

**○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. 調査結果概要表

作成日 2008年2月10日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570101119
法人名	(有)創生会
事業所名	グループホーム出愛荘
所在地	滋賀県大津市際川4丁目13-6 (電話) 077-577-2800

評価機関名	(社)滋賀県社会福祉士会
所在地	滋賀県野洲市富波乙681-55
訪問調査日	平成20年2月5日

## 【情報提供票より】#####

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年	4月	5日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	22 人	常勤	12 人,	非常勤 10 人, 常勤換算 7.5

### (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)	82,500 円	その他の経費(月額)	750 円	
敷金	有( 円)		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	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	600 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり	1,500 円		

### (4) 利用者の概要 (12月30日現在)

利用者人数	17 名	男性	4 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 85.94 歳	最低	72 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	大津赤十字病院 坂本民主診療所 速水歯科
---------	----------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

民生委員をしていた代表者が地域で様々な福祉の相談を受けてきたが、高齢者が住みなれた地域の中で暮らし続けることを支えるため、平成16年に自宅を建て替え「グループホーム出愛荘」を設立した。理念である「人と共に」「自然と共に」「地域と共に」をもとに、唐崎地区の地域ケア会議、人権学習会に積極的に参加し、地域に根付いたグループホームとして地域に着実に受け入れられてきている。他の事業所との交流も大切にしてネットワーク作りをしている。利用者が重度化した場合や終末期のあり方についても、本人や家族の揺れ動く気持ちをよく理解しており、その都度、本人や家族と十分に話し合いを持ち支援している。

重点項目①	<b>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)</b> 前回の評価では、ヒヤリハット、事故報告書が改善課題であったが、今回の調査ではヒヤリハットに関する報告、記録がきちんとされ、状況、原因、対応、今後の予防対策が具体的に検討されていた。また、トイレの改修が改善課題とされていたが、ハード面での改善は困難でも、職員の対応でそれらを補うように取り組んでいた。職員全員が、評価を意欲的に受け止め、改善に向けて取り組んでいることが理解できる。
	<b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b> 部分的にはあるが、身近な個所を職員全員で自己評価し、それを管理者が一つにまとめたものである。全員で自己評価に取り組むことによって各項目についてそれぞれのとらえ方を確認でき、多くの気づきがあった。日常生活の中で改善課題をあげており、利用者一人ひとりにとってよりよい生活を支援するために、意欲的に取り組んでいる。
重点項目②	<b>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)</b> 運営推進会議は2ヶ月に一回開催されている。検討内容は介護保険制度、職員の報酬、身体拘束、ヒヤリハット・事故発生防止への取り組み、成年後見制度など様々なことについて議論され、活発な意見が出される。
重点項目③	<b>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)</b> 家族の訪問は多く、意見、不満、苦情は直接申し出てくれる家族もある。家族同士でも相談しあったり、職員の相談に家族がのってくれたり、なんでも話せる雰囲気が出てくる。食事に介助が必要になった利用者に家族が食事介助に来てくれたり、訪問してくれた地域の人が利用者と一緒に散歩や外出に行ってくれたり、家族や地域の人に協力をお願いできる体制ができている。
重点項目④	<b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b> ホームとしては管理者が地域の学習会で認知症について話したり、地域ケア会議に出席し、地域の介護保険を使っていない高齢者に対して何かできないか話し合ったりしている。利用者は毎水曜日に開催される地域のふれあいサロンに出席したり地域の自治会の行事に参加したり、積極的に地域との関わりを持っている。地域の人とつながりが強い利用者は、地域の人がホームを訪問して、その利用者と一緒に散歩や理美容院に行ってくれたり協力してもらっている。また、ボランティアとしてきてくれる地域の人もある。

## 2. 調査報告書

(   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	○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	開設当初から「人と共に」「自然と共に」「地域と共に」という基本理念を掲げ、利用者一人ひとりが地域の中で安心した普通の暮らしを継続できるように地域との関係性強化に努めている。		
	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	毎日の朝礼で理念を読み上げ、職員のロッカー等に掲示し、常に理念を意識付けて日々のケアに反映するように努めている。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会には加入していないが、地域の行事や毎水曜日に開かれるふれあいサロンに利用者、職員は積極的に参加している。2ヶ月に一回開催される学区内の地域ケア会議に出席して、地域の一員としてのグループホームが地域の介護保険を使っていない在宅高齢者に何か貢献できることはないかを課題に掲げ、模索している。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	評価の意義を理解し、サービスの質の向上に真剣に取り組んでいる。各項目について職員それぞれのとらえ方を確認することによって、多くの気づきを得ることが出来、具体的な改善に繋がっている。		
	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	運営推進会議では介護保険制度や職員の報酬に関する質問や意見、ヒヤリハットおよび事故についての取り組みの話し合いなど、様々な議題についての話し合いが実施されている。また、会議での意見をサービスの質の向上に活かしていくよう、職員で検討している。		

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)
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	管理者を中心に人権学習会の一環として認知症についての学習会を開催したり、学区内の地域ケア会議に出席することで行政、学区と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。今後は学習会、地域ケア会議への職員の参加を期待したい。		
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	利用者に状態の変化があった時は電話等でその都度、連絡している。日々の暮らしについては家族の訪問時に日々の様子を写した写真を見せながら報告し、遠くにいる家族についてはパソコンのメールで報告をしている。ヒヤリハット・事故への取り組みについても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	重要事項説明書に、施設内の苦情受付窓口、担当者が明記されている。また、ホームの玄関には意見箱が設置され、外部の苦情相談窓口のポスター等案内が見やすく掲示されている。家族の訪問時には職員から声をかけ、意見を言ってもらいやすい雰囲気作りに努めている。		
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	職員の異動は少ない。各ユニットの職員は決まっているが、職員の急な休暇などに柔軟にかつ利用者への影響の少ない対応ができるように、日勤帯で時々、職員の入替えを行っている。		
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	常勤職員が優先的ではあるが、全職員が希望によって、外部の研修に年に2～3回参加している。受講後は報告書を提出し、全体会議で研修の報告を実施している。外部から講師を招き、ホーム内で現状に即したケアについて研修することもある。		
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	近くのグループホームとは日常的に交流する機会を持っており、お互いの行事に参加したり、研修会を合同で実施している。また、ネットワークを活用し、他の事業所の職員を講師として招き、研修会を開催することもある。		

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>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	入居に際してのお試し利用の制度は設けていないが、家族だけでなく、利用者本人も一緒に見学に来ていただいたり、デイを利用するように昼間だけ来ていただくことはある。また、利用開始までに職員が利用者の自宅に出向いている。家族には可能な限り訪問してもらい、利用者にもホームにいても家族といつでも会えるということを理解してもらうようにしている。		
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	職員は人生の先輩である利用者に悩みを相談したり、アドバイスをもらったりしている。利用者とはただ一緒にいるだけの関係でなく、寄り添って支えあう関係作りができています。		
<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	センター方式を一部取り入れ、利用者一人ひとりの思いや希望を把握するように努めている。日々の生活の中での気づきや利用者の言葉を記録に残し、ユニット会議でも把握に努め、それらを介護計画に反映させている。		
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	ユニット会議を月一回、全体会議を月一回開催し、職員間で意見交換をしている。利用者の担当職員が中心にアセスメントを実施して、利用者本人、家族、地域の人たちの意見を聞いている。ユニット会議でアセスメント結果や担当外の職員の意見を参考にして介護計画を作成している。職員はお互いに何でも言える関係作りができており、意思疎通が図れている。		
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	日々の暮らしの中での気づきや会話を記録し、利用者一人ひとりの思いや意向の把握に努め、会議でモニタリングを実施し、その結果を家族の訪問時、連絡時に伝え、希望や意向を聞いている。介護計画を見直すたびにアセスメントを実施し、現状に即した課題を見つけて介護計画に組み込んでいる。		

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	ホームの1室を地域の自治会の集会場として提供することによって、利用者や家族が地域の人たちと顔見知りになり、地域の中で日常的な付き合いが出来る関係ができています。通院や理美容院利用の付き添い代行など、家族支援も実施している。		
<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	協力医療機関からの往診が月2回ある。以前からのかかりつけ医に家族の付き添いで受診する利用者もある。家族の付き添いで受診にも状況に変化があった時は職員が同行する。また、初診時、及び状況変化による専門医受診のときは、必ず、職員と家族が付き添って行く。		
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	利用開始時に本人、家族と重度化した場合や終末期のあり方についてホームの限界の現状を話し合い、納得してもらった上で「事前指定書」(確認書、同意書)で確認している。職員は本人、家族の思いが揺れ動くことを充分承知しており、状況の変化や本人、家族の思いの変化があるたびに再確認して書類を作成しなおしている。		
<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	職員の言葉かけは必要以上に丁寧語ではなく、態度も穏やかである。車椅子での使い勝手はよくないが改修困難なトイレについては、介助の仕方の工夫で対応している。記録等は適切に扱われている。		
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、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	全体的にゆったりと時間が過ぎていく雰囲気の中、基本的な一日の流れはあるが、時間を区切った一日のスケジュールは特に設けないで、利用者一人ひとりのペース、希望に沿った生活を支援している。外出、散歩、行事なども一人ひとりの意向を聞いて対応している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	毎日2回、食材の買い物に職員と利用者が出かけている。調理担当の非常勤職員がいるときの食事と毎日の朝食は献立も利用者と一緒に考えた手作りの食事になるが、それ以外は配食サービスを利用している。食べ始めも食べ終わりも一人ひとりのペースだったが、職員は利用者の間に座り、さりげなくサポートしながら、一緒に食事をしていた。		
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	入浴の曜日、時間は決めていない。少なくとも週3回は入浴するよう入浴チェック表で確認している。毎日でも一人ひとりの希望に沿って入浴を支援している。利用者が自ら希望して入浴するのが理想的だが申し出る利用者は少なく、職員が誘いかけをして入浴を支援している。入浴しない日は足浴を行っている。		
<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	日々の暮らしの中でも出来ることはしてもらい、その度、感謝の言葉を伝えるようにしている。また、そのことを他の利用者にも伝え、関わりを持ってもらうきっかけ作りを支援している。喫煙コーナーでの喫煙、飲酒など嗜好品についても支援している。昼食後、玄関に置かれている石仏に数名の利用者がお供え物を持って日課のお参りをされていた。		
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	毎日2回の買い物、毎水曜日のふれあいサロン、地域の行事、近くのグループホームとの合同行事、ドライブなど、外出の機会はたくさん用意されている。毎週のふれあいサロンへの参加は車椅子の利用者が外出を増やす機会となった。ホームの近くは幹線道路が通っているので交通量が多く、交通安全の注意が必要である。		
<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	玄関は夜19時から翌朝7時ごろまでは施錠しているが、それ以外の時間は鍵をかけていない。周りの仕切りのないオープンキッチンに立つ職員からはリビングが見渡せ、自然な状態で、利用者一人ひとりの様子の見守りができる。		
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、消防署の指導のもと、訓練を実施しているが、前回の訓練のときに職員の理解が充分徹底していないことに気づいた。月一回、自主的に訓練をし、年2回の消防署の訓練では訓練の成果を確認し指導してもらう体制をとりたい。避難経路、避難場所は確認している。応急処置は他のグループホームと合同で訓練を実施している。	○	昼夜を問わず災害に対応できるように年間を通じ、繰り返し訓練を実施することが必要である。地域の協力を得られるよう、ホーム単独の訓練ではなく、地域も巻き込んだ災害訓練を計画し実施して行ってほしい。

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	食事摂取量、水分摂取量は記録されている。嚥下困難な利用者には食事だけでなく栄養補給できる対策をとっている。水分摂取量は一人ひとりの湯飲みの量を測っており、それをもとに正確な摂取量が記録されている。		
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	食堂、リビング、廊下は明るく広い。畳の間があったり、ソファがおかれていたり、一人ひとりが思い思いの場所で居心地よく過ごせる配慮がされており、ほとんどの利用者は日中リビングで過ごされている。テーブルの上には季節の花が飾られ落ち着いた空間作りがされていた。オープンキッチンで、食堂、リビングでくつろいでいる利用者は調理のにおい、音などを感じることが出来る。		
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	使い慣れた家具や馴染みのものが置かれた部屋、すっきりとした部屋、それぞれ個性あふれる居室になっていた。毎日、布団をたたんで仕舞われる利用者もある。各部屋の表示も画一的ではなく、表示のない部屋、ドアにプレートのかけられた部屋など、利用者に合わせていろいろだった。		