

# 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	2590100109
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホーム クリーム膳所
訪問調査日	平成 20 年 2 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 4 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。

番号欄が太枠の項目は、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	2590100109		
法人名	医療法人 緑生会		
事業所名	グループホーム クリーム膳所		
所在地	大津市西の庄12-21 (電話)077-523-5556		
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20年2月28日	評価確定日	平成20年4月16日

## 【情報提供票より】(20年2月1日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成19年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16 人	常勤 12 名	非常勤 4 名 常勤換算 15.7 名

### (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての 1 階 ~ 2 番号欄が太枠の項目

### (3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	93,600 円	その他の経費(月額)	24,000 円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(800,000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(2月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.6 歳	最低	68 歳	最高	96 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	(医)緑生会中山病院 (医)緑生会南大津クリニック 小金沢歯科診療所
---------	------------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JRびわこ線「膳所駅」から徒歩10分、近くの国道沿いには百貨店や商業施設、ホテル等があり コンビニも歩いてすぐと利便性に恵まれた住宅地の一角にあり、家族が訪問しやすい環境になっている。利用者や家族にとって最大の安心は、ホームの母体が医療法人であり医療連携体制が確立され、支援が得られる条件にある。開設は昨年5月であるが、同法人のホームが別があり、その経験職員が勤務しておりノウハウを生かしている。居室、居間も明るく快適である。月一回は外食をする事が利用者の楽しみとなっている。昨秋町内会に加入したので、今後は地域とのつながりを強め、共に歩むグループホームを目指すよう期待したい。

## 【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)
	今回は初回の為、該当しない。
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)
	今回初めての自己評価は管理者が作成し、その後出来ていない点を確認し職員と話し合いを持っている。職員も評価の実施する意義を理解しており、今後は職員全員が参画出来る取り組みを考えて欲しい。
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)
	運営推進会議を2ヶ月に一度開催し、議事録も残している。メンバーは利用者代表、家族、民生委員、包括支援センター、緑生会理事長、関連施設長、管理者である。協議内容は、入居者の状況、サービス提供の状況、施設サービスの評価、要望、助言等である。今後は自己評価、外部評価の改善項目についてこの会議でモニターしてもらえるように働きかけて欲しい。
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)
	家族の訪問が多く、この有利点を生かして診察結果や金銭出納などその都度報告している。2ヶ月に1度の写真入りの便りを発行している。家族の発案で意見箱が設置されたが、現在のところ苦情はない。今後は家族会発足について支援をして欲しい。
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)
重点項目④	昨秋町内会に加入したばかりで行事の参加はこれからであるが、進んで参加しようとしている。ホームのバザーに町内会の副会長が2人見学されたが、今後は地域住民にも参加を拡大して欲しい。利用者一人ひとりが地域とつながりながら暮らしていけるよう、まず事業所がその基盤を築くよう積極的に地域活動での交流を期待したい。ボランティアの受け入れや、保育所等の交流も始める努力もして欲しい。

## 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	母体組織の理念そのままではなく、事業所独自の理念を作り、平易な言葉で地域と相互協力を行なう決意を謳っている。		
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	理念は日常的に目にする玄関ロビー及び居間に掲示されている。又月1回のスタッフ会議で理念を配り、唱和し共有化を図っている。		パンフレットに理念を掲載し、外部にも伝えられるようにして欲しい。掲示はもう少し大きく見易くする方が望ましい。
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	昨年秋町内会に入会し、これから行事に参加しようとしている。昨年バザーを実施し、町内会の副会長2人が見学された。ポスターもコンビニやお風呂屋に張らせてもらった。		地域との交流を事業所主体だけでなく、地域で必要とされる活動や役割を進んで取り組む事も期待したい。又近くの保育所や小学校との交流にも取り組んで欲しい。
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	今回初めての自己評価は管理者がまとめ、その後、問題点を共有し全員で話し合いをしている。職員は評価を実施する意義を理解している。		自己評価は最初から職員全員で取り組むことでさらに大きな効果が得られるので、今後は計画的、継続的に取り組んで欲しい。
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	2ヶ月毎に開き議事録を残している。この会議で意見のあった意見箱を玄関ロビーに設置した。		家族会がない現状で特定の家族の参加となっているので、より多くの家族への呼びかけをして欲しい。今後自己評価、外部評価の改善の取り組みをこの会議でモニターしてもらえよう働きかけて欲しい。

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)
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	まだ現在継続的な取り組みは進んでいない。	○	市に施設の考え方や運営、課題について情報を伝え協働関係づくりをする事が望まれる。
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	隔月に写真入りの便りを発行している。家族の訪問も、利便の良い場所柄多く、その都度診療結果や、金銭出納についても報告している。		
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	家族の意見によって意見箱を設置した。また「重要事項説明書」に要望及び苦情等の相談窓口とし市の介護課や県の国民健康保険団体連合会の事も明記し、話もしている。		今後家族会の設立を期待したい。
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	毎月1回の外食を1階と2階合同で行なうことにより他のユニットの職員も顔馴染みとなっている。また1階2階共通の勤務が出来るよう研修も行なっている。職場が変わる場合は3ヶ月前から引き継ぎをしている。		現状の工夫に加えて、職員の離職や異動を少なくするための対策や努力を期待したい。
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	職員育成の重要性を認識し、母体組織で年間計画を作り実施している。職員も研修意欲は大いにあるが、シフトの関係で参加できない場合がある。		研修日程とシフトを連動させる工夫をして欲しい。又各職員に応じた研修が年間計画の中で位置づけられるよう運営面での工夫が求められる。
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	新人研修やグループホームスタッフ研修に参加している。昨年9月に同業者との研修会に参加した。		サービスの質向上や職員の育成に役立つ内容の交流・連携をさらに深めて欲しい。

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)
<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	無理せず、時間を掛けて馴染んで貰っている。近所の人では家族と散歩しながら何度も見学に来られる場合や、他院に入院中でも家族と訪問してもらって馴染むようにしている。		
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	利用者のしぐさから喜怒哀楽を感じ取り、気持ちが沈んでいる時は近くの神社へ散歩に出ると落ち着くようである。反対に職員が落ち込んでいれば気遣って慰めてくれたり、漬け物の漬け方を教えて貰うなど共に過ごす関係が出来ている。		
<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	本人の意向や思いは家族よりの情報と日々の中で把握し、自室に居たい場合や1人では寂しい等、個々の思いに寄り添っている。		
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	本人や家族、かかりつけ医の意見や思いに基づきスタッフ会議で意見を出し合い介護計画の検討、作成をしている。		
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	モニタリングを行っていて、状況の変化が激しい時は、随時管理者を中心に見直しを行っている。しかし、一部に設定された期間(3ヶ月)毎に介護計画の見直しが実施されていない利用者もあった。	○	確実に3ヶ月毎に介護計画を見直すようにして欲しい。

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)
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)					
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	医療連携体制を整え、緊急時の連絡および対応マニュアルも作成されている。週1回以上定期検診を行っている。要望により関連病院以外の通院支援、外出支援、買物の要望にも添っている。		買物や外出は利用者にとって楽しみであり、利用者のニーズを受け入れできるだけ多くの取り組みを期待したい。
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	かかりつけ医があれば通院の支援をしている。		
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	終末期については「看取りに関する指針」を定め入居時に家族と話し合い文書で確認している。		一度方針を決めても、利用者と家族の状況変化の度に繰り返し話し合いを持つようにして欲しい。
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	入居時に自室の入り口に表示する名前の是非を文書で確認している。トイレ誘導や入浴の際には配慮した声掛けや介助を行なっている。個人情報の取り扱いについては十分留意している。		
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	利用者の「今日は何しよう」、スタッフの「今日はこれいかがですか？」から一日が始まりその日のスケジュールが決定される。体調やその日の気分等柔軟に対応している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	出来る範囲でキャベツを切ったり皮むきの手伝い等をしてもらっている。食事は全員揃って職員も一緒に楽しんでいる。また後片付けや食器洗いも一部ではあるが参加している。月一回の外出が利用者の楽しみとなっている。		調理や配膳、後片付けなどに少しでも利用者が参加出来るよう今後も声掛けをして欲しい。
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	体調に合わせて隔日、入浴している。入浴の順番は利用者と出来るだけ話し合って決定している。		
<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	月1回の外出が利用者の楽しみとなっており、日常食事介助をしている利用者が回転寿司の時は自分で取ることもある。洗濯物を畳むことやほうきで掃除をしたり、ぬり絵なども行い利用者の役割や楽しみが発揮出来るようにしている。		
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	天候にもよるが散歩を日課としている。駄菓子屋さんやコンビニで買物をしたり、お宮さんに行ったりしている。		外出は利用者と職員にとっても気分転換やストレスの発散に役立つので、継続して欲しい。
<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	玄関や居間には鍵はかけていない。玄関に通じる扉が開くとチャイムがなる。他にテレビモニター設備があり、その時々職員が確認する。		
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	消防署の防災研修にスタッフと事務員が受講した。消防署の立ち入り検査を受け現状良好との報告を受けた。3月に消防訓練を予定している。		利用者の避難では地域住民の協力得られるよう依頼し、防災訓練は重要事項説明書に記載されているとおり2回の実施が求められる。

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)
(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	体調に合わせて対応し、食事量や水分量は毎日の経過表に記録している。		
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	居間には柔らかいソファが置かれ、テラスには机や長椅子を置き、くつろげる場所作りがしてある。また雛人形を飾り、近くに手作りで、折り紙の雛人形も並べてあった。		
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	利用者や家族の意向により居室には馴染みのタンスが置かれ、孫の写真等が壁に貼る等している。部屋は整頓されていてくつろげる空間となっている。		