

# 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	25702003141
法人名	社会福祉法人 さざなみ苑
事業所名	グループホームさざなみ苑
訪問調査日	2008年 3月 17日
評価確定日	2008年 5月 2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. 評価結果概要表

作成日 平成 年 月 日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570200341
法人名	社会福祉法人 さざなみ苑
事業所名	グループホームさざなみ苑
所在地	滋賀県彦根市城町二丁目13番3号 (電 話) 0749-27-1411

評価機関名	社団法人 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3月17日

## 【情報提供票より】( 年 月 日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 8 月 1日		
ユニット数	ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	13 人	常勤 7 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 6	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨(造り)
	1階建ての, 1階 ~ 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 円	その他の経費(月額)	0 円
敷 金	有( 円)	V 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	105,000	有りの場合 償却の有無	有
食材料費	朝食	240 円	昼食 300 円
	夕食	340 円	おやつ 120 円

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	4 名	要介護2	1 名		
要介護3	0 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84, 3 歳	最低	80 歳	最高	89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	彦根中央病院 松木診療所
---------	--------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームさざなみ苑はJR彦根駅から西へ車で8分、琵琶湖にも緑地と堀をめぐらした彦根城にも近い場所に位置し、開設後は隣地に大型スーパーもできた。同苑のホームページにもある「家庭」そのものを目指し、明るい雰囲気と過ごしやすさ、個性を生かし、日々の暮らしを提供していきける工夫をしている。利用者は「散歩、買い物、食事、入浴、トランプ遊びが大好き」と暮らしを楽しんでいる。「将来は私や家族も利用したいホームである」という熱意ある若い職員等が中心になって、地域に密着したグループホームを目指している。

## 【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>前回評価時の改善課題には全職員で取り組み、実践して成果がみられた。即ち「利用者の権利と義務の明示」を重要事項説明書にわかり易く明記した。「介護計画の見直し」は記録、評価、変化に応じ見直し等ができた。「行政担当者との連絡」も密になった。次は行政職員の実習の場としても受け入れられる事業所になることを目指してほしい。</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>19年度半ば以降、定員6人が9人へと体制が変わり、職員の配置転換等もあり、職員は多忙が続いたであろう。そのためか今回の自己評価は主任とケアマネジャーが中心となり、施設長がまとめたとのこと。次回の評価は全職員で取り組んでほしい。</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>定期的に行われる運営推進会議には地域の自治会・老人会の委員もいて、グループホーム運営状況の報告や現在取り組んでいる課題が提示され、ホームの現状を地域の人々に知ってもらっている。さらに避難訓練等では自治会の協力がえられるようになった。今回の評価結果の報告も行う予定であり、20年度の重点的取り組み課題は「①虐待防止」「②重度化や終末期に向けての支援」である。</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>苦情等の窓口は主任が担当し、第三者委員会も置いているが、最近、家族からの「苦情」はあがっていない。定期的に家族会を開き、日帰り旅行や誕生会に家族を招いた時出された「苦情、意見、要望」等を真摯に受け止めて、納得してもらえるよう話し合ったり、業務の改善に生かしている。今後は「重度化や終末期」に家族が感ずる大きな不安への対応が望まれる。</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>地域の老人会に入所者全員が加入し、老人会の催し(夏祭り等)に積極的に参加している。苑主催の夏祭りなどには自治会にも声をかけ、地域の大人や子供たち、さらにボランティアも加わり、にぎやかな交流の場となっている。さらに、行事の時だけでなく、日頃からもっと気軽に地域の人たちが遊びに来てもらえる関係をつくりたいと望んでいる。</p>

## 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	社会福祉法人さざなみ会全体の「基本理念」「5つの精神」等が壁に掲げられていた。しかし、この理念では地域密着型サービスの役割をふまえた「グループホーム独自の理念」とはいえない。	○	グループホーム独自の理念が必要である。認知症の人が地域の中で、自分らしく安心して暮らし続けることを支えるサービス事業所としての独自の理念と実践方針などをわかり易く明示してほしい。
2	2	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	さざなみ会の理念を玄関に掲示し、毎日施設全体の朝会で職員全員で理念と5つの精神を唱和している。またカード化して全職員が常時携帯し、この実践に取り組んでいる。今後グループホームとして何を重点に利用者に向き合うかなど、「独自の理念」を具体化して管理者と職員が共に実践に取り組んでほしい。	○	グループホーム独自の理念を職員全体で作りあげることが、これからの日々の取り組みに活かすことにつながるのではないか。
これ					
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	19年度から地域の老人会に加入し、その行事や夏祭りに参加している。また、居住地の御詠歌の会に出かけたり、地域の人が話相手として訪れてきたりして、日々交流を深めている。		
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	前年度の外部評価については職員全員で点検し、改善計画を立て、実践に取り組んでいる。ただ、今回の自己評価は総合評価、具体的行動計画まで立案できているが、職員全員で自己評価した原案をもとに作成していないのが気になる。	○	職員全員で自己評価することは、全員が評価の意義を理解し、評価結果から多くのことに気づき、業務の改善点を共有し、改善計画立案、その実践へと取り組み、サービスの質の向上へとつながると思う。
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	施設長、各担当主任、と民生委員、自治会長、老人会長等で構成された運営推進委員会が定期的に開催されている。この会議で、現場からの実践報告を基に率直な意見を求めて、サービス向上に活かしている。今回の自己評価と業務改善の取り組みについても、意見を求める予定である。		

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)
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	まだ市職員の研修場所として事業所を活用してもらうまでにはなっていないが、事業所の職員は機会あるごとに市職員のもとへ協議・相談に向いており、市に事業所の運営状況を理解してもらっている。		
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	毎月、利用費請求書や金銭管理報告書等を送るとき、定期瓦版「さざなみ」で写真や記事を届けている。生活状況・体調などはその都度、家族へ電話連絡を行っている。しかし、職員の異動等は連絡できていない。本館には来所者にわかるように職員紹介が写真入りで掲示できていた。	○	グループホームでも家族等来所者に職員の紹介をする掲示があればよい。
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	家族同士だけで話し合う機会はまだできていないが、年4回～5回定期的に事業所は家族会を開催している。また、家族も含めて日帰り旅行を行い、これが家族からの意見を聞く機会となって意見や要望を運営に反映させている。		
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	特養「さざなみ苑」との定期人事異動がある場合は、グループホームに適任(希望等も踏まえ)の職員が担当になるよう配慮されている。また、ホームでは日頃できるだけ顔なじみの職員がケアできるよう担当を決め、ケアプラン等への情報提供を行えるようにしている。		
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	パート職員が外部研修を受ける機会はないが、常勤職員には研修委員会で計画的に研修が行われる。また受講した研修内容の報告は全職員が閲覧し、研修内容を全職員がケアに役立てようとしている。	○	パート職員はシルバー人材センターとの契約派遣である。認知症研修、介護実務研修等がシルバーセンターでどのように行われているかについて、より密接な情報交換が必要ではないか。
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	彦根、愛知郡圏内のグループホーム部会が月1回開かれ、お互いのホームへの見学、研修の受け入れや交流を図っており、事業者同士で協働してサービスの質の向上に役立てている。		

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>					
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	19年度途中、増築、増員し、定員6人を9人にした時には入所者は一人ずつ入所日をずらし、利用者がホームへ馴染み、生活が落ち着くのを見極めてから次の利用者を受け入れた。9人での生活は日が浅く、利用者の気持ちを特に大切に支援している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	調査日は晴天に恵まれ、利用者全員で「隣の大型スーパーへ買い物に出かけよう！」と決めた。出発前も帰ってから利用者も職員も「楽しかった」といきいきと顔を輝やかせ、いい笑顔であった。一緒に過ごす時間をできるだけ楽しもうとしている日頃の様子が伺えた。		
<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>					
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	担当制にして、一人ひとりを理解している。意思疎通が困難な利用者は動作や家族からの情報で判断し、あくまでも本人の思いや意向を尊重している。廊下を繰り返し行き来する人に対し無理におさえず、働き者であった過去を理解して見守ることで、落ち着かせることに成功した。		
<b>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</b>					
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	利用者が自分らしく暮らせるように、本人や家族の要望によく耳を傾け、その声を反映するようにしている。また、職員全員で話し合っモニタリング、カンファレンスを行い、介護計画を作成している。		
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	3～6カ月ごとに現状の変化や評価を担当者が整理し、少しの変化も見逃さないようにしている。利用者や家族の思いも確認して関係者らが話し合い、その時の現状に即した新たな計画を作成している。		

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>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	外泊や家族との外出、食事などが自由に出来るように本人の要望に沿った支援している。寺参りに出かけた時、昔の仲間とお付き合いができるように便りを出したり、時には地域に帰れるように友人に迎えに来てもらったりもしている。		
<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	本人や家族が希望するかかりつけ医への通院時には、家族に代わり職員が付き添うこともある。毎月、高齢者医療の専門医である近隣の協力医の往診を受けている。		
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	グループホームとして、重度化に向けて、「本人、家族への意思確認、ケア内容、体制」を今後取り組まなければならない課題としているが、具体的な方針化は、まだ出来ていない。	○	終末期にホームで暮らし続けることを本人や家族が希望する場合、事業所として必要なケア技術や設備、協力医師との連携等々の体制づくりについて、家族、管理者、スタッフ、関係者が意見交換をして利用者や家族が安心できる方針が打ち出されることを期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	利用者の誇りを傷つけず、プライバシーを損なわないような言葉かけや見守りを行っている。個人情報の取り扱いには十分配慮している。		
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	本人の気持ちを尊重して、一人ひとりのペースに合わせた、できるだけ個別性のある支援ができています。		

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	近所から頂きものがある時、利用者と職員で献立に加えたり、その日のメニューを考えたり、食材を買いに出かけたり、調理や片づけをする等、臨機応変に食生活を共に楽しめるようにしている。		
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	利用者全員が入浴が好きで、先を争って入浴を希望する。希望に沿って毎日でも入浴できるようにしている。時には風呂上りの晩酌を楽しむ利用者もいる。		
<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	食器洗い、畑仕事、針仕事等得意なこと、好きなことに取り組みする工夫をし、その人の経験や知恵が発揮できるよう日常生活の中での場づくりを工夫している。		
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	すぐ近くの大型スーパーに買物に出かけたり、また近くのお城の堀端を散歩するなど、気軽に外出できる良い環境にある。ボランティアや地域の人の協力を受け、寺や神社にも出かけている。		
<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	大型ショッピングセンターと隣接しているので周辺道路は交通量が多いが、昼間はセンサーチャイムを使用し、玄関に鍵はかけていない。施設の敷地が広く、裏庭ではベンチに腰を掛けて過ごすこともでき、束縛感が無く、随時外出気分を味わうことも出来る。		
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回は消防署の協力を得て、利用者、職員と一緒に防災、避難訓練を行っている。最近、勤務員の少ない時刻を想定して、夜間の避難誘導訓練を行った。		

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	食事や水分の摂取状況は個別に記録し、それを看護師、栄養士等と協議し、適切な栄養、水分摂取の管理をしている。		
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	利用者は居間の前庭にある桜が咲くのを楽しみにしている。居間、食堂、フロアも外光が入って明るく、カーテン等で調整できている。利用者は、たたみの間でゆったり新聞を読んだり、グループでトランプをしたり、ひとり廊下を行き来するなど、各自好きなように居心地よく過ごせている。		
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	居室にはダンス、仏壇、鏡台等使い慣れ家具が持ち込まれ、家族の写真なども飾られて一人ひとりに合わせた居心地良い個室づくりがされている。		