

# 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	2572200018
法人名	社会福祉法人 高島市社会福祉協議会
事業所名	グループホーム はあとふるマキノ
訪問調査日	平成 20 年 5 月 16 日
評価確定日	平成 20 年 6 月 12 日
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ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	2572200018		
法人名	社会福祉法人 高島市社会福祉協議会		
事業所名	グループホーム はあとふるマキノ		
所在地	滋賀県高島市マキノ町新保1095番地 (電話)0740-27-1823		
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティヴライフ・クラブ 滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇高城432番地 平和堂和邇店 2F		
訪問調査日	平成20年5月16日	評価確定日	6月12日

## 【情報提供票より】(20年4月15日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	昭和・〇平成 12年 10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 8 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 8.1	

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	無	円	その他の経費(月額)	1,500	円
敷金	(無)				
保証金の有無 (入居一時金含む)	(無)		有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200	円	昼食	300 円
	夕食	200	円	おやつ	円
	または1日当たり		700	円 (おやつ代も含む)	

### (4)利用者の概要(4月15日現在)

利用者人数	8名	男性	名	女性	8名	
要介護1	1名	要介護2	5名			
要介護3	1名	要介護4	1名			
要介護5	名	要支援2	名			
年齢	平均	86歳	最低	75歳	最高	92歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 マキノ病院
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

市の社会福祉協議会が運営するこのホームは、美しい花の咲く生け垣に囲まれた広い敷地の恵まれた環境の建物の中に、他の介護施設と共に運営されている。併設されているデイサービス部門との連携は同部門からの入所が多い利用者にとって施設への馴染みや利用者の生活状況の把握に大変役立っている。また同じ法人のもとで運営されている学童保育利用の子供達との交流も、利用者の生活に潤いを与えている。柔らかな雰囲気のある居室と明るく広々とした共有空間の中で、利用者職員はお互いに尊敬し信頼し合って、生き生きとまるで家族の様に過ごしている。

## 【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>前回の調査で指摘された改善項目のうち理念の共有、地域との付き合い、運営推進会議の設置、チームで作る介護計画は実施又は取組中である。本年度中に実施又は取り組む予定の項目は家族会の設置、重度化や終末期への取り組み、同業者との交流などである。職員の異動に関しては、極力異動の無いよう配慮されている。</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>今回の自己評価は全員でミーティングを開き、気付きを引き出しつつ総意を纏めて作り上げられている。</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>前年開かれていなかった運営推進会議は2カ月に1度開催されている。そのメンバーは、地域包括支援センター、利用者、利用者家族、地域住民と事業所の職員で構成されている。事業所の報告にとどまらずメンバーの協力を得て地域とのさらなる交流が実現するよう期待したい。</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>家族への報告は毎月発行されるホームの便りで詳しく行われている。家族会は今年中に設置する予定である。包括支援センターの介護相談委員による見守りや、相談のサポートを受けている。苦情申し立て窓口の表示は、重要事項説明書に事業所窓口のほか公的機関等の表示がされている。気軽に意見を述べられる苦情処理箱の設置が望ましい。</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>近隣の住宅街の自治会との交流が、積極的に行われている。老人会の行事や祭りにも良く参加している。また近隣のボランティアのサポートで近くの喫茶店へ行く日常生活も確立しているなど、地域との連携には積極的に取り組んでいる。</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	小さい額の中に書かれている理念は、18年度地域密着型を重視した新しい理念を取り込んだ文章にはなっていないが、事業所内サービスは種々地域に密着した運営がされている。	○	活動はすでに地域密着型にふさわしい内容を実施されているので、これにふさわしい理念を創り出して、さらに発展をして行って欲しい。
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	毎朝のミーティング時また月2回の全員ミーティングなどで理念について話し合い確認することによって、管理者、職員が理念を共有し介護の質の向上に努めている。		
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	自治会へは入会していないが祭りや地域の行事には参加している。近隣の住宅地アドミールの自治会の役員さんによる手品や歌などのボランティア訪問を受けたり、学童保育利用の子供たちへ寝具や座布団を作りプレゼントしている。また利用者の友人がよく訪問して来ている。		
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	自己評価はカンファレンスでの討議を経て評価表に記入し、全員参加で作成している。評価の意義はよく理解されており、前回の外部評価に基づいた改善も行われ、その議事録も残され利用している。		
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	2ヶ月に1度開催されており、包括支援センター、利用者、利用者家族、地域住民(ボランティア)、職員(管理者を含む)2名が参加している。会議は事業所の報告にとどまり、運営推進会議のメンバーの力を借りてサービスの向上を実現するには今一步となっている。議事録は完備している。		積極的に運営推進会議の協力を得て地域との交流を活性化するように期待する。

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	市町村の職員はよく訪れて意見交換をしている。また事業者からも窓口を訪ね利用者に関する手続きなどを行っている。		他の事業所の情報や職員研修の情報など入手するためにも密接な関係を維持することを期待する。
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	月初めに発行されるホームの便り(はあとふるマキノ)で事業所の情報や利用者の様子を写真入りで伝えている。個々の利用者の状況はその便りにページを割いて利用者の暮らしぶりや健康状態金銭残額等を報告している。		
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	現在家族会はないため運営に関する家族の意見は十分反映されているとは云えない。苦情処理の窓口は管理者が行っている。苦情処理箱の設置はない。包括支援センターからの介護相談員が利用者の見守りやいろいろな相談に対応している。		家族会は今年中に立ち上げる予定とのことであるが是非実現し、家族の要望を聞くと共に家族へのお願いの場としても大いに活用することを期待したい。
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	今春管理者の交代が行われたが、異動については極力避けるよう配慮すると共に、やむを得ず異動となった場合も、時期や引継ぎについては、利用者には負担とならない様に努めている。		
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	個人別の年間研修計画が、作成され実施されている。また社会福祉協議会全体の年度研修計画にも参加している。費用は原則として事業所が負担し受講している。		
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	昨年11月には市内の他の事業所の見学を行い、他事業所の職員の意見なども参考にしてケアに取り入れている。管理者同士の交流や意見交換会などもされており、今年度中には同業者との研修なども取り組む予定を立てている。		

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、場の雰囲気に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	現在の利用者については、ほとんどが併設のデイサービス利用後グループホームの利用者となるなど、本人にとっての安心感を大切にしている。また入居が確定した場合にはショートステイを有効に利用することで不安感を少なくするように努めている。		
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	利用者から生活の技をいろいろ教えられ尊敬の念をもって職員は介護にあたっている。高齢のため言葉が通じにくくてもお互いに協力して食事の支度などを行っているのはほほえましい。		
<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	利用者の個人歴、生活習慣などを良く聞きデータとしてまとめ、個人個人の居宅サービス計画には長期、短期の目標計画があり、思いに沿った生活を支えている。		
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	介護計画作成は、本人、家族、かかりつけ医、関係者、職員の意見を取り入れて作成されている。その計画書は家族の承認を得ている。		
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	詳細な経過記録が取られている。また3ヶ月毎にも定期的な見直しがなされている。また介護状況が変わった時点など必要に応じて介護計画の見直しを行い、家族の了承を得て現状に即した介護がなされている。		

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>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)</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	平成19年7月から医療連携体制を整備し、家族の方にも感謝されている。利用者が年々重度化する中で、これまではそれを対象外としてきた方針を見直し、最後まで看取る体制を整えたいとも考えており、医療連携体制もその力となっている。通院介助も、必要に応じて対応している。		
<b>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</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	隣接するマキノ病院は、契約協力医と同時にかかりつけ医となっている。受診の際の介護は原則家族となっているが、職員が代って介護に当たることもある。家族から薬をあずかる際に病状を把握するほか、家族に代ってかかりつけ医に介護し連れて行く場合などグループホームと医療との関係強化に努めている。		
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	重度化または終末期を迎える利用者の介護の在り方について、医療連携体制加算の同意時に、確認書を作成している。重度化については、確認書はあるが、折々の状況に応じて本人の意思、家族の思い、事業所の対応などについてその都度話し合いを行いながら、段階的に進めている。	○	例えば、看取りに関する介護指針や家族への働きかけ、連絡の仕方等、あらかじめグループホームとしての対応を準備しておく必要があると思われ、その整備を期待したい。あわせて今後の状況変化や本人・家族の思い等変化のあるたびに、再確認書類の作成し直しにも配慮し、情報の共有にさらに努めて行って欲しい。
<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	ドアのある一室が事務所となっている。個人の記録等もこの事務室内の扉のあるキャビネットに収納されている。また、利用者が傷つくような職員の会話や態度は観察されない。		
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	地域は農村地帯である。利用者も長年農家の主婦として生きてきた人がほとんどである。したがって、心安らぐことといえば畑での草取りといった農作業が喜ばれる。その他雑巾縫い、クッション作りなど思い思いの生活が楽しめるよう配慮している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	一日の食費は700円と廉価であるが栄養士の手になる献立表に基づいて栄養管理がなされている。買い物は近くのスーパーで利用者と一緒に行っている。利用者も調理を楽しそうに行っていた。食事はもちろん職員も一緒に加わり、家庭そのものの雰囲気楽しいものであった。		
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	できるだけ個別の要望に応えられるよう配慮しているが、夜間は勤務配置上の関係から対応できていない。利用者が心ゆくまで入浴を楽しめるようたっぷり時間を取っている。またいやがる利用者についても、できるだけ納得して入浴してもらえよう努めている。		
<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	のれんや学童との交流用ボール、座布団等、楽しみ事として製作に取り組んでいる。NHKTVでも報道されたが、「回想法」による絵・文字の書かれたカルタ取りは好評で、当グループホームのユニークな取り組みとして評価できる。なお、絵はボランティアの手になるものである。		
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	ボランティアの小組織があり、利用者が喫茶店でコーヒーを楽しむ際など支援を受けている。またさらに食材や農作業用の用具など買い物、公園への外出支援等多彩である。		
<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	訪問時自動ドアが開かないので閉鎖を原則としているのかと思われたが、利用者も手動で開閉していた。非常口は内鍵となっており緊急時の対応には支障はない。居室内からは窓を乗り越えない限り外には出られない構造となっており、リビングに職員がいれば注意が行き届くようになってきている。		
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	当ホームの防火・防災については、年二回この施設全体での消防訓練、避難訓練等を行っている。緊急時の食料、飲料水などの備蓄も行われている。		

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)
(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	栄養士の献立表に基づいて栄養摂取に配慮されている。水分確保についても、きっちり記録が取られている。例えばミルクの苦手な人にはコーヒー牛乳にするなど好みに合わせ適切な水分補給につとめている。		
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	構造上は近代的な無機質の建造物であるが、手作りののれんや衝立、種々の飾り付けや生け花等が、その冷たさを和らげ温かで柔らかな空間を醸し出している。居間中央には仏壇があり、朝夕、般若心経を唱和しているとのことであった。こうしたことも利用者の心情安定に寄与しているものと思われる。		
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	広々とした居室で、調度品も部屋に良くなじんだものになっている。家具の上や壁には思い思いの飾り付けがなされ、利用者が心地よく過ごせるような配慮ができていいる。天皇、皇后の写真が何室かに掲げているのが印象的であった。		