

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2571500152
法人名	社会福祉法人 雪野会
事業所名	グループホーム万葉の里
訪問調査日	平成 20 年 7 月 22 日
評価確定日	平成 20 年 8 月 21 日
評価機関名	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

【評価実施概要】

事業所番号	2571500152		
法人名	社会福祉法人 雪野会		
事業所名	グループホーム 万葉の里		
所在地	滋賀県蒲生郡竜王町山之上632番地 (電話)0748-57-2100		
評価機関名	特定非営利法人ニッポン・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2F		
訪問調査日	平成20年7月22日	評価確定日	8月21日

【情報提供票より】(20年6月20日事業所訪)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 5 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤 7 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	8.0 人

(2) 建物概要

建物構造	併設型 鉄筋コンクリート平屋造り		
	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)	0 円	その他の経費(月額)	36000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 150,000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 1,000円 (おやつ代を含む)			

(4) 利用者の概要(6月20日現在)

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

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	竜王町国民健康保険診療所(内科・歯科)、東近江市立蒲生病院
---------	-------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

社会福祉法人雪野会が、平成6年に竜王町・蒲生町(現・東近江市)の高齢者福祉についての思いを背景に介護老人福祉施設を設立した。そして、平成15年に認知症高齢者の専門的なケアを提供することを目的にグループホーム万葉の里が併設された。ホームでは、管理者と職員が利用者・家族とのコミュニケーションを大切に誠実に利用者ひとりひとりの暮らしを支援している。調査員が訪問した日も利用者の笑顔がみられて穏やかな暮らしぶりが拝見出来た。また、今年7月より医療連携体制加算制度が導入され、医療面での支援体制が強化された。管理者、職員のサービスの質の向上への前向きな取り組みが家族の信頼感を高めて来ており、家族アンケートによる満足度も高い。

【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)
	昨年度の課題は、1 ホーム独自の運営理念の検討 2 地域や近隣住民との交流の活発化 3 家族とのコミュニケーションの強化 4 介護計画への家族の意見反映の工夫 5 重度化や終末期に向けた方針の確立 6 避難誘導訓練の実施であったが、管理者の熱意と職員の真摯な取り組みにより、上記6点すべてに顕著な改善の成果を挙げている。
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)
	本年度は、管理者、職員が参画して6月に点検、課題抽出を終えた段階である。今後、職員会議で討議し運営推進会議や家族懇談会の協力も得て課題の改善に取り組み、更なるサービスの質の向上に挑戦して欲しい。
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)
	運営推進会議は、2ヶ月毎に開催されホームの運営状況、利用者の暮らしぶりなどが報告されている。また、構成員の民生員の働きかけで地元の婦人消防団との交流が実現するなど新しい活動に組み始めている。今後も地域や近隣住民へ向けて活発な発信を期待したい。
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)
	職員は、利用者担当制により利用者の家族と日常的にきめ細かく連絡・相談して家族の来訪(面会)を多くしている。また、家族懇談会を持ち利用者・家族の意見や要望をホームの運営に反映する取り組みをしている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	これまでは、法人や併設する施設を介して地域行事に参加したり見学会などを受け入れたりして来たが、ホームは運営推進会議で発案された婦人消防団との交流を実現するなど独自で地域や近隣住民との直接交流に組み始めている。今後も、利用者がホームと共に地域と関わり合える取り組みの開発を期待したい。

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)
I. 理念に基づく運営					
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	地域密着型サービスの基本理念をホーム独自で簡潔且つ分かり易くつくりあげている。それは、ふれあい、支えあい、認めあい、関わりあいの4つの言葉で表現し、「関わりあい」を地域や家族が関わりあえる生活と示している。		
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	管理者と職員は、毎朝基本理念を唱和している。職員は、毎月自己点検マニュアルで自身を振り返り理念の共有と実践に誠実に取組んでおり、掲示もされている。		
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	ホームは、利用者と共に地域の納涼祭に参加したり、消防団の夜間巡回や婦人消防団の訪問を受けたり近隣の住民から野菜の差し入れを受けたりして地域との交流が行われている。また、管理者が老人会に招かれ認知症の講話などして啓蒙やホームへの理解を深めてもらうことに取組んでいる。		
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	本年度の自己評価も、管理者と職員が参画して実施し取り組むべき課題を挙げている。また、昨年度の外部評価での課題も総て着実に改善され真摯な取り組みがされている。		
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	運営推進会議は、定期で開催されホームの現況、行政からの連絡や地域との課題などが話し合われている。昨年度は、構成員の民生委員の働きかけで地元の消防団との交流やパイプが出来るなど新たな取り組みを実現している。		施設と併設しているため、グループホーム独自で近隣地域との交流がやりづらいハンディがあるが、運営推進会議メンバーの民生委員やボランティア代表の方の顔やネットワークを生かして今後も新しい取り組みを開発して欲しい。

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)
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	ホームは、東近江市や竜王町からの要請で介護家族の会や民生委員協議会などの見学を受け入れたり、町主催のおたっしや講座に管理者や職員が講師に出向くなど地域福祉やホームのサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	利用者の暮らしぶりや健康状態などの家族への連絡・報告は、電話・FAXや家族の面会時に適切に行われている。また、毎月利用者担当の職員がその家族宛に手紙を届けたり、ホームだよりの発行も始めたりして家族とのさらなる絆を強める取り組みが行われている。		ホームは、この一年連絡のとれにくい家族への呼びかけを強めて家族の面会や来訪頻度を高めてきた。今後も継続した取り組みを期待したい。
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	ホームは、運営推進会議の構成員に利用者や家族の代表を選出したり家族懇談会を開催したりして、ホームの運営に意見反映が出来るよう努力している。苦情などに関する窓口は、ホーム並びに第三者機関を重要事項説明書に明示し説明している。		
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	管理者は、運営者(施設長)との間で職員の法人内での異動について最小限に抑えることや複数の離職を含めた異動が生じないよう配慮して利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。非正規社員については、正規社員の協力も得て管理者が良く話し合い、研修の機会も出来るだけ多くする配慮をし、離職者が出ないように努めている。		
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	管理者や職員は、法人内外の研修に段階に応じて参加している。また、正規、非正規職員に拘わらず資格取得や自己研修によるスキルアップを奨励し支援している。		今後、職員個人別に研修履歴や計画をファイル化するなどして更なる体系的な人材育成に取り組んで欲しい。
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	東近江介護サービス事業者協議会に加入しグループホーム部会の会合に管理者が参加しているが、職員が活動に参加し交流するまでには到っていない。	○	運営者、管理者は、同業者間の職員交流を図ることでお互いの事業所の取り組みを学ぶことを理解しており、本年度は他の事業所との職員交流を予定している。新しい取り組みの実現を期待したい。

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)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	入所前に利用者(予定者)の自宅を訪問し家族を交えて話し合ったり、ホームを利用者、家族に見学してもらったりして、時間をかけ本人が徐々に馴染めるよう工夫しながらサービスに取組んでいる。		
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	職員は、利用者と炊事や洗濯、掃除、畑仕事など日常の協働作業のなかで生活の智恵やしきたりを学んだり、喜怒哀楽を共にして支えあう関係を築き暮らしている。		
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					
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	職員は、利用者の担当制を受け持ち利用者との日常の会話や食事、入浴などのリラックスしている時に思いや気持ちを汲み取るよう努力している。		
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	職員は、利用者の生活記録や家族と相談したことなどを毎月のカンファレンスで報告し、職員の討議によりセンター方式を基本にした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	介護計画は、毎日の利用者個別の生活記録などを職員間で共有し、毎月のモニタリング、3ヶ月毎の定期見直しを基本サイクルとして状況変化に応じたケアに取り組んでいる。		

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	ホームは、本年7月に医療連携体制加算の指定を受け、利用者の日常的な健康管理や状態悪化時における医療機関との連絡調整連携の強化に取り組み始めている。		今後、この医療連携体制を円滑に機能させ尚一層の利用者や家族の信頼感が高まるよう期待したい。
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	かかりつけ医への利用者の受診は、家族が同行しているが不可の場合には職員が付き添っている。また、必要時には利用者のかかりつけ医と直接に連携をとり、適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	ホームは、本年7月に看取り介護に関する指針を作成して利用者の家族に説明し、10月までに職員研修、看取り介護についての同意書の交換・医療連携体制加算契約書取り交わしなどに取組む計画となっている。	○	今後、計画に沿って利用者・家族、かかりつけ医、職員で話し合いをして指針の共有化をはかり体制の確立を期待したい。
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	職員は、利用者の呼び名や会話時の穏やかな言葉使いなど誇りやプライバシーに配慮している。また、個人情報保護に関する方針の開示、管理も適切に行われている。		
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	ホームは、一日のスケジュールを定めず、利用者の体調や様子をみたり要望を聞いたりして一日の流れを一緒に作りながら暮らしている。また、利用者から、一人になりたい、買い物に出かけたいなど個々の思いを引き出す努力をし支援している。		

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)
(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					
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	職員は、利用者に得意料理をやってもらったり味見をお願いしたりして一緒に食事を楽しんでいる。また、ホームの菜園で収穫した野菜を食材にした時などは話題になり季節感、生活感を共有している。		
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	ホームの入浴時間は、利用者がゆっくり入浴したいとの希望で昼時間帯にしている。職員は、利用者に声をかけ入浴の意向を聞き入浴を楽しめるよう支援している。		
(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					
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	利用者は、フラワーアレンジメントや短歌、料理など個々に趣味や得意なものをしたり、職員と一緒に野菜づくりや利用者の和服地を再利用したタペストリー、裁縫、歌、貼り絵などいろいろなことを楽しんでいる。		
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	職員は、利用者の日常散歩を見守ったり、ホームでドライブ、外食などの行事をしたり、利用者個々に法事などで帰宅する時に送迎したりしていろいろな外出支援を行っている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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	ホームでは、居室や日中の玄関は開錠している。職員の見守りや玄関にチャイムを付けるなどして鍵をかけないケアに取り組んでいる。		
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	ホームは、消防署の協力のもとで併設の施設との合同避難訓練や消火器や救急救命の講習会に参加している。また、ホームでは独自に利用者の避難誘導訓練を実施して緊急時の対策に取り組んでいる。		

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	職員は、利用者が食が進むよう介助したり、毎日の摂取量や飲水量を記録したり管理栄養士による献立で栄養バランスをはかりながら適切な支援を行っている。		
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	ホームの共用空間は、随所に暖簾、壁掛や四季の花が置かれ広く明るくゆったりとした生活空間になっている。利用者が、リビングや和室でおしゃべりしたりして思い思いに居心地よく過ごせるようにしている。		
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	ホームは、家族に対して居室に利用者の馴染みのあるものの持込みを奨め、居心地の良い工夫を説いており、家族の写真など置く利用者の居室も出来てきた。		ホームは、今後も施設ではなく利用者が毎日を暮らす家であることを家族と共に考え、利用者、家族もゆっくりくつろげる居室づくりに尚一層取組んで欲しい。