

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	2570500062
法人名	株式会社 アイ エス アイ
事業所名	グループホーム さくら苑
訪問調査日	平成 20 年 11 月 14 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 27 日
評価機関名	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

○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	2570500062
法人名	株式会社 アイエスアイ
事業所名	グループホーム さくら苑
所在地	滋賀県東近江市聖徳町4-23 (電話) 0748-23-8798
評価機関名	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 株式会社平和堂和邇店2階
訪問調査日	平成 20年 11月 14日

【情報提供票より】(20年10月30日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤	4人, 非常勤 5人, 常勤換算 6人

(2) 建物概要

建物構造	木造 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	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	有/無
食材料費	朝食	250 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 150 円
	または1日当たり		1,300 円

(4) 利用者の概要(10月30日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名
要介護1	3名	要介護2	2名		
要介護3	3名	要介護4	1名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 87歳	最低	81歳	最高	95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	青葉病院 東近江市蒲生病院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

<p>田園の残る郊外に、広い前庭、建物内外の段差を小さくする濡れ縁風テラス、自然採光を考慮した広い開口窓を備え、屋内に床面暖房を施すなど、高齢者の共同生活を支援することを最優先に配慮したグループホームである。運営母体は、同一敷地内に介護サービス事業所を運営している。入居者別にファイルされた介護日誌は、類別に文字色を変えて記載内容の判別を容易にしている。利用者一人ひとりに添うケアに徹する姿勢が覗かれる。入居者全ての表情が明るく楽しそうであり、職員との相互信頼が確立されている事を示している。</p>
--

【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>事業所の理念は、法改正に沿った地域との密着を目指した内容に改正し、目に付きやすい場所に掲示している。また職員にも共有されていることが確かめられた。更に充実した運営を目指して、地域への情報発信を強化して欲しい。重度化や終末期に対する方針の共有を促進されたい。優れた災害対策設備を生かす訓練の充実に、努力されるよう期待する。</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>今年度の自己評価も前年同様に管理者が起草・作成し、職員会議で検討され承認を受けている。自己評価は、職員各自の介護意識の見直しの機会と捉えて、作成段階から参加していくことが望まれる。</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>2ヶ月ごとに開催している運営推進会議では、行政、自治会代表、家族代表からの意見も出され、会議内容は、職員会議にて職員に開示され、ケアに反映されている。会議を更に活性化し有効な協議の場とするために、運営企画に管理者が参画し、議事録を充実して会議内容を検証する努力を期待する。</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>玄関に設置された意見箱への投書はないが、信頼関係が築かれた多くの家族訪問時の面談を通して、忌憚のない意見や要望が出されることから、運営や介護への反映が迅速に行なわれている。</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>事業所の運営理念にも盛り込まれて地域との連携を深めることが期待できる。今後更に事業所から積極的な情報発信を行なって、地域への密着を図りながら事業所の存在を強く啓蒙して欲しい。</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)
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	法改正に沿った理念に改編された。1、その人らしい生活を支援する。2、楽しみの持てる楽しい生活を支援する。3、地域のつながりを大切にする。簡潔な文言の中に、この事業所が目指す介護理念が示されている。		
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	玄関、共有空間、ワーカー室(事務室)に夫々事業所の理念を掲出し、職員は毎日目に触れることと、毎月のミーティングで理念に基づくケアについて確認しあっている。		
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	地域の自治会に加入し、催しごと(盆踊りなど)に積極的に参加している。保育園への訪問のほか、事業所の見学会を開くなど、地域への溶け込みに努めている。		公民館などの公共の施設に、事業所の存在をアピールする資料を配布するなど、なお一層情報の発信に努めて欲しい。
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	自己評価書は管理者が草案を作成し、職員会議の討論を経て確認・共有されている。前年度外部評価に対して、その内容をスタッフ会議で話し合い、改善資料として活用し改善に取り組んでいる。		自己評価は、職員各自の気づきに基づく介護意識の見直しの機会と捉えて、作成段階から参加していくことが望まれる。
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、2ヶ月毎に行ない、議事録も完備している。行政(いきいき支援課)、自治会代表、家族代表からの意見も出されている。会議内容は、職員会議にて職員に開示し、ケアに反映するよう努めている。		

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	行政担当(いきいき支援課)とは、行事、研修の確認や相談を持ちかけて助言を得ているほか、各種資料の提供を受けている。		
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	全入居者平均して月1回以上の家族の訪問面会時には、健康状態、金銭出納管理等を話し合っている。毎月末に費用請求書と共に介護経過報告書を家族に届け、更に月刊「さくらだより」で日常生活の状況を伝えている。家族会は未だ結成されていないが、年3～4回の家族ぐるみの苑行事が家族間の交流・情報交換に役立つ		
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	設置された意見箱への投書はないが、家族からは忌憚のない意見や要望が出されるので、直ちに運営に反映しやすい状況になっている。苦情相談の公的機関窓口についても掲示している。		忌憚ない家族からの意見や希望を把握する為、また協力を得る為にも家族会結成に努めて欲しい。
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	職員の離職・異動の時には、時間をかけて懇切な説明をし、入居者に影響の出ないよう配慮の上ケアしてる。		
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	職員の個人別研修プログラムはなく、また個人別の研修内容の記録はない。各人が受講した研修内容は、月一回のスタッフ会議にて開示され、職員間で共有するよう計っている。	○	個人別育成計画をキチッと確立し、スキルアップのための研修に対し、公休利用・自費負担の軽減を図り、容易に研修に参加できる機会の拡大を期待する。
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	管理者が市内同業者(13事業所)の交流研修会部会長の職にあり、2ヶ月ごとに開催している中から情報を得て、回想法療法を直ちに採用して、効果を挙げているなど、交流を通じてサービスの質改善に取り組んでいる。		

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)
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	基本的には、1日体験入苑をしてもらってからの利用開始となっている。事前に家族との話し合いを含め個人情報収集に基づくケアに努めている。「帰りたい願望」のある場合には、きめ細かい言葉かけや、短時間の外出同伴によって不安解消に努めている。		
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	協働作業で作る袋小物作りでは、職員は、布地の裁断をした後、縫い付けの手法・手順を教わりながら、和気藹々の作業を進めていた。利用者と職員の相互信頼関係がベースになっていて、明るく楽しい生活が進められている。		
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	全居住者は、自分の意向を自分で表現するよう努めており、職員もこれを把握するよう積み重ねてきている。管理者に直接表現しない場合でも、担当者に意向表明するので、十分な意向の把握のもとでケアされている。1対1の対応で外に出かけ、落ち着くまで散歩することも、意向を汲み取り行われている。		
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	本人から、暮らし向きへの希望が直接表されるので、家族の意向も交えながら、介護支援専門員が、適切な介護計画を立案・作成し、職員会議に諮っている。		
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ヶ月ごとに介護計画の見直し、モニタリングを職員会議にて実行している。状況の変化に対応して変更が必要な場合は、随時家族との話し合いを交えて変更している。全ての変更に関しては、家族との同意承認の日付と確認印を残している。		

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)
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	入居者・家族の状況に応じてかかりつけ医への受診、買い物への送迎などの要望に応じて柔軟な対応をしている。		
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	1人を除いて8人入居者は、近接の協力医療機関・青葉病院をかかりつけ医としていて、必要時に応じての受診、定期健診を受診している。入苑前からのかかりつけ医を持つ入居者は、月一回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	開苑以来1人の終末には、家族との連絡・医療機関との協力の下看取りを行った。それ以来、意識提起はされているが、事業所としての基本方針を立案し、それに従った家族との話し合いや、合意文書の交換などの具体的な行動はない。	○	現在幸いにして重度化や終末期に直面していないが、入居者の平均年齢が高く、避けて通れないと言う認識のもと、家族との話し合いと合意によって、事態に直面したとき相互に信頼しあえる関係で文章による確認を早急に進めることを期待する。
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	入居者の尊厳を傷つけないように職員相互に気を配り、言葉掛けには(特に排泄時の介護時など)細心の注意を払ったケアを行なっている。日常のケアに関する記録のみ、共有空間のカウンターに置き記入の便宜を図っている。その他の個人情報は一切ワーカー室(事務室)に保管している。		
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	起床時間・朝食時間は全て入居者のペースに合わせ、自由である。毎朝のバイタルチェックを行なった後、ラジオ体操や、午後のおやつ時間など一応の区切りはあるが、各人の体調や気持ちを尊重し配慮した支援が行なわれている。		

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)
(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	美味しく楽しく食事を摂るという目標は、入居者の「美味しいね」と言う言葉に表れている。食事介護の必要な入居者へのケアを行ないながら、職員も共に食事を取っている。いろいろな会話が弾み、笑顔が見られる。殆どの入居者は、自分の食器の片付けに参加し、食器洗い、拭き取りまでこなしている。		
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	入居者1人ひとりの気持ちや習慣、希望にあわせている。原則的には、全員が毎日入浴している。入浴時には、安全のため1人の介護者が付き添い、午前・午後に分かれて入浴するが、就寝前入浴はしていない。		
(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	入居者夫々の得意な能力が日常生活に現れている。家族提供の布地から模様部分を切り取り小物入れを縫い上げたり、おやつ作りに参加するなど、職員との協働で楽しく会話を交わしながらの作業をしている。		
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	入居者が希望する品物の買い物や、苑が必要な調味料などの購入に際しては、随時、職員が同行して出かけている。散歩などの外出も、入居者の希望にあわせ随時出かけている。		
(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	入居者の中に徘徊をする人はいないが、時に自宅へ「帰りたい」願望から外に出たときは、本人の気の済むまで職員が付き添い、苑に戻れるよう誘導している。夜間は、防犯上施錠している。		鍵を必要とする箇所(非常口など)には、鍵の所在場所を明確にするよう配慮されたい。
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	火災報知装置、煙感知器、消火器などの設備は完備している。避難経路も確保され、障害物は置かれていない。入居者、職員の定期的な避難訓練は行っていない。地域との防災連携体制も協議していない。	○	事業所としての災害対策・避難方法などに関するマニュアルの作成、完備された設備を使いこなせる訓練、入居者の避難誘導、地域との協力体制など、消防署の指導・助言を得ながら、早急に具体化されることを期待する。

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)
(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	栄養管理された食材を受け入れ、勤務担当職員が入居者の手伝いを受け入れながら、各人に合わせた食事を提供している。嚥下能力の低下した入居者には、ペースト状で提供している。摂食量や摂取水分量は、入居者ごとに克明に記録している。水分飲用能力の低下した入居者には、水分300cc相当のゼリーを作り、お茶代わり		
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	共用空間の壁面には、職員がデザインした模様を、きつちり彩色した精緻なちぎり絵が数点飾られ、楽しい雰囲気を作り出している。共用空間は、一般家庭内に準じた照明をイメージして明るさに変化をつけ、特に大きな開口の掃出し窓は、十分な自然光を受けるのに適している。		
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	各個室の収納スペースは大きく確保されているので、入居者に必要な馴染みの品の整理・保管に役立っている。ベッド以外の家具・調度・衣類等は全て入居者の馴染みの品で占められ、居室にその人らしさが出ている。居室、廊下、共用空間は全て床暖房が完備し、各人の生活のリズムに合わせて室温管理を行っている。		