

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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>30</b>

事業所番号	2570500146
法人名	特定非営利活動法人 しみんふくしの家八日市
事業所名	しみんふくしの家八日市グループホーム
訪問調査日	2008年 11月 27日
評価確定日	2008年 12月 25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 2008年12月6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570500146
法人名	特定非営利活動法人 しみんふくしの家八日市
事業所名	しみんふくしの家八日市グループホーム
所在地	〒527-0033 滋賀県東近江市東沖野2丁目5-5 (電話) 0748-20-5457

評価機関名	(社)滋賀県社会福祉士会
所在地	〒520-2352 滋賀県野洲市富波乙681-55
訪問調査日	平成20年11月27日

## 【情報提供票より】平成20年11月1日事業所記入

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 13 年 12 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 8 人
職員数	13 人 常勤 6 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 8.0 人

### (2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	1 階建ての	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)	40,000 円	その他の経費(月額)	25,000 円	
敷金	有( 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/無	
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 1,200 円			

### (4) 利用者の概要 (11月1日現在)

利用者人数	8 名	男性	0 名	女性	8 名
要介護1	0 名	要介護2	2 名		
要介護3	4 名	要介護4	0 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	73 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	藤本クリニック、宮路医院、井田歯科診療所、永源寺診療所
---------	-----------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

事業主体のNPO法人しみんふくしの家八日市は、「人々が互いに支え合い互いに尊敬し合い、住み慣れたわが家わが町で自分らしい生活がいつまでも続けられる」ことを理念とし、地域福祉を実現しようと設立された。グループホームの隣の部屋では保育事業、学童保育、また、地域の交流の場としてあったか広場を提供し、ここではサロンが開かれていて、子ども、その保護者、ボランティア、地域の高齢者など、様々な世代の人々の出入りがあり、大家族のような関わり方ができる。医療との連携が大切であると考え、医師会に働きかけ、医療フォーラムを企画運営するなど活発な活動を続けている。医療フォーラムの中で地域医療に取り組む医師との出会いがあり、グループホームへの往診が実現できた。重度化や終末期に向けて家族の揺れる思いを十分理解しており、利用者の家族から意向確認書を定期的に提出してもらい、利用者、家族、医師を交え話し合うなど、前向きに取り組んでいる。

重点項目①	<p><b>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)</b></p> <p>前回の評価の改善課題、医療との連携、重度化や終末期に向けた方針の共有について意欲的に取り組みを続けた。重度化や終末期に向けて医療機関への受診が課題となる中、医師会に働きかけて実施した医療フォーラムで、地域医療に取り組む医師との出会いがあり、グループホームへの往診が実現した。往診時には家族にも立ち会ってもらい、重度化や終末期に向けての話し合いを重ねている。</p>
	<p><b>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</b></p> <p>前回同様、常勤・非常勤職員13名全員がそれぞれ自己評価をして、それを施設長が一つにまとめた。現在の自分たちのケアの質に満足することなく、さらにサービスの質の向上に向けて自己評価は厳しく、意欲的に取り組まれている。</p>
重点項目②	<p><b>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)</b></p> <p>運営推進会議は3か月に1度開催される。運営推進会議の在り方を模索していたが、グループホーム単独のものでなく「町づくり」と捉え、地域づくりや地域福祉に生かせるように取り組んでいる。運営推進会議の前後で講座を開催し、地域の人々、運営推進会議委員などに参加してもらっている。「虐待についての講座」を開催したところ、子どもへの虐待、高齢者への虐待と対象は異なっても関心を持つ人が多く、多数の方が参加された。運営推進会議で出された「たより」については検討した結果、発行が実現した。</p>
重点項目③	<p><b>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)</b></p> <p>家族アンケート結果からも苦情はほとんどない。家族の訪問は多く、訪問時には家族から意見が出しやすい環境作りに努めている。遠くにおられる家族にはメールや電話等、家族の状況に合わせて対応している。意見が出た時は、納得していただけるように話し合っている。年に2回開催する家族会では、ホームからの報告だけでなく、家族との意見交換の場としている。</p>
重点項目④	<p><b>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</b></p> <p>グループホームと同じ建物の中に保育事業、学童保育があり、あったか広場では高齢者向けのサロンが開催されており、地域の子どもの保護者、高齢者、ボランティアなどいろいろな世代の方々の出入りが多い。地域の行事に出かけて行ったり、ホームの行事に来ていただいたりと双方向の交流がある。隣近所の人と気軽に話をしたり、遊びに来てくれたりできる雰囲気作りをしていきたいと模索中である。</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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	開設当初から「人々がお互いに支え合い、お互いに尊敬し合い、住み慣れたわが家やわが町で、自分らしい生活がいつまでも続けられる」ことを願い、認知症になっても、これまでと同じような生活が継続できる環境づくりを理念としている。		
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	日々の暮らしの中で、一人ひとりの状態の変化に対応しながら、その人らしい生活が送れているか、管理者、職員と一緒に話し合い、確認し合っている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	自治会に入会し、地域サロンや行事に参加している。また、ホームの夕涼み会、クリスマス会などの行事には自治会200軒に案内を配布し、隣接の学童保育の子供たちとその保護者、地域の方々など、多くの人に参加していただいた。事業所内で開催するあったかサロンには、利用者だけでなく地域の高齢者にも参加していた		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	全職員がそれぞれ自己評価をして、それを一つにまとめあげるといいう過程の中で、一人ひとりの意見を大切にすることにより、多くの気づきがあり、改善につながっている。運営者、管理者、職員は評価を「自分たちのケアのふりかえり」としてとらえ、その意義を理解している。		
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	運営推進会議での意見「たよりの発行」について検討実施する等、サービス向上に生かしている。また、会議の一貫として、委員の他に地域の方に参加を呼びかけ、高齢者の座談会や虐待の研修会を開催して地域のニーズや啓発に繋げている。この会議を「町づくりに関することについての話し合い」と捉え、さらに充実することを目指している。		

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)
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	市町村とは、常に連携している。地域の中で誰もが安心して住み続けることができる環境づくりについて、認知症の研修会、徘徊者への対応の模擬訓練、福祉と医療の連携を考える医療フォーラムなどを協働して実施する中で課題解決に努めている。		
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合わせた報告をしている	利用者の健康状態の変化はそのつど電話連絡をしている。暮らしぶりについては、訪問時、メール、電話等、家族の状況に合わせた方法で報告している。金銭管理については毎月、報告しているが、職員の異動はほとんどないため、異動があったときに報告している。		
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	契約書にホームの苦情受付担当者のほか、外部の苦情受付窓口も記載し、説明している。また、苦情受付箱を設置している。訪問時、家族が意見を言いやすいような環境作りに努めている。家族会を1年に2回実施して、ホームからの報告、家族との意見交換の場としている。		
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	開設以来、常勤職員・非常勤職員ともに離職はほとんどない。近くに住む職員が多く、働きやすい職場であることが面接した職員の言葉から、感じた。		
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	年度初めに全職員に受講希望研修内容を確認している。受講希望の研修を主に、全員1年2回以上何らかの研修を受講している。法人に案内のある研修はすべて、職員が周知できるようになっている。研修の参加については勤務時間内外を問わず、規定により旅費、参加費等の費用を事業所が負担している。		
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	サービス事業者協議会グループホーム部会に管理者が出席している。管理者の都合のつかないとき、職員が代理で出席することはあるが、職員の定期的な参加・交流はない。	○	地域で先駆者となる当グループホームの管理者と職員が地域の同業者と交流することにより、さまざまな情報提供、ネットワークづくりなどが行われ、地域全体の地域密着型サービスの質の向上へと繋がるだろう。地域のサービスの向上のためにもぜひ職員の交流も取り入れてほしい。

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>					
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	利用に際して、本人が居ごち良く生活できるかどうか、2週間のお試し期間を設けている。過去1例のみは、医療依存が高く、入居に繋がらなかったが、ほとんどはお試し期間からスムーズに利用につながっている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者から人生の先輩として教えられることが多く、対応するときの言葉づかいには十分注意している。また、共同生活の中で利用者同士が理解し認め合うことの難しさを職員は理解している。職員、利用者みんなで支えあう関係作りに努めている。		
<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	センター方式のアセスメントを活用し、一人ひとりの困っていること、やりたいことを具体的に書き留めることで、思いや希望の把握に努めている。		
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	月に1回、ミーティングが原則全職員出席で開催されている。利用者一人ひとりの担当を中心に介護計画を検討し作成している。職員同士では意見が言いやすい雰囲気である。利用者が入院された場合についても利用を続けてもらうかどうか、職員全員で検討することになっている。		
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	月に1回はモニタリングを実施して介護計画を見直している。利用者に急な変化が生じた場合は、その都度、ミーティングを開催し、介護計画の見直しを行っている。それぞれの気づきは付箋を活用して記録に残している。		

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	グループホームの隣で保育事業、学童保育、高齢者サロン事業が実施されている。、子どもの声が聞こえてくる地域社会の中での普通の暮らしが自然にできている。通院の付き添い代行などの家族支援も実施している。		
<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	地域医療に重点を置いた連携医が往診をしてくれる。往診日を家族に知らせており、家族が来られて診察に立ち会ったり、医師に質問相談をすることもある。また、希望されて以前からのかかりつけ医で受診される利用者もある。		
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	ターミナルケアについて、家族に「意向確認書」を記入してもらっている。家族の揺れ動く思いを十分理解しており、「意向確認書」は定期的に提出してもらい、話し合いも積み重ねている。		
<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	職員の言葉かけ、態度は穏やかで明るく、和やかな雰囲気は保たれている。記録等は適切に扱われている。		
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	一人ひとりのペースを大切にして、時間を区切った過ごし方はしていない。利用者の状態や思いに配慮しながら対応している。		

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 (すでに取り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	食事の準備、配膳、後片付けなど、利用者にご希望をお願いし、見守りながら一緒に行っている。食事の間は職員が話題提供をして、会話が弾んでいた。食事介助の必要な利用者の横に職員が座り介助していたが、職員も食事をしながらの介助が自然で気にならなかった。		
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	お風呂を介助しやすいように改修された。入浴介助が大変な状態になっている利用者がおられるが、ほぼ毎日入浴をさせていただいている。		
<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	自治会の行事、高齢者サロン、その他ホームが主催する行事に参加している。買い物等、日常生活で必要なことにはできる限り、参加されている。		
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	訪問時、家族が市内の神社の水を汲みに2名の利用者と一緒に外出しておられた。職員による外出だけでなく、家族と一緒に自由に外出されている。		
<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	夜間は施錠するが、日中は鍵をかけていない。		
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	火災報知機、通報装置を設置された。毎月、訓練は実施しているが、夜間の訓練はしていない。昼夜を問わず、地域の役員さんが緊急の連絡先を受けてくださっている。	○	夜間に避難訓練を実施することは困難だと思うが、夜間を想定した訓練をして職員に意識づけをすることも大切だと思う。地域の方々に緊急連絡先としての関わりだけでなく、避難後の見守りをお願いできるような体制の整備を期待したい。東近江市の「災害時要援護者避難支援制度」への登録を検討している。

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)
(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、水分摂取量について、細かく記録されている。摂取量の少ない方にはそれぞれに見合った方法で支援している。		
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	普通の家庭の台所、居間である。キッチンには昔懐かしい水屋がおかれていた。また古い和ダンスが今は書類棚として使われて廊下におかれていたり、昔懐かしい雰囲気のある空間である。トイレのドアも昔ながらの明かりとりのある、なじみやすいものである。		
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	一人ひとりが使いやすい居室にしている。すっきりとたたずいた部屋、思い思いに飾った部屋、それぞれに住む人の個性が感じられる居室である。		