

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	2570600284
法人名	社会福祉法人 華頂会
事業所名	グループホーム はるか
訪問調査日	2008年 12月 5日
評価確定日	2008年 12月 19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

【評価実施概要】

事業所番号	2570600284
法人名	社会福祉法人 華頂会
事業所名	グループホーム はるか
所在地	〒525-0067 滋賀県草津市新浜町153-2 (電話) 077-567-0073
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12月5日

【情報提供票より】平成20年11月20日事業者記入

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	15	年	4	月	7	日
ユニット数	2	ユニット	利用定員数計	15	人		
職員数	18	人	常勤	12	人	非常勤	6
			常勤換算	7.9	人		

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	2階建ての	1階～2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)	42,000	円	その他の経費(月額)	18,000	円
敷金	有(円)		無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(250,000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 1,500 円				

(4) 利用者の概要 (11月20日現在)

利用者人数	13	名	男性	1	名	女性	12	名
要介護1	3	名	要介護2	7	名			
要介護3	2	名	要介護4	1	名			
要介護5		名	要支援2		名			
年齢	平均	82.3	歳	最低	58	歳	最高	90

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	琵琶湖養育院病院
---------	----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームはるかは社会福祉法人華頂会が平成15年4月に設立した、2ユニット15名定員のグループホームである。田園風景が広がる閑静な住宅街の中にあり近隣への散歩が危険なくできる環境にある。職員の異動や離職は少なく、馴染みの関係を大切に運営されてきたホームであるが、開設から5年が経過し、また、管理者が変わり、新しい風が入ったことで、より良いケアの実施に向けて小さなことから変えていく取り組みが始まっている。近くには同法人の病院があり、定期的な健康診断の実施と、昼間だけでなく夜間の往診も可能であり、医療面でも安心して暮らせるホームである。

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>前々回の評価、前回の評価と会を重ねるごとに改善されてきている。前回評価の改善課題として挙げられた入浴の支援は改善に向けた取り組みがされているが、グループホーム独自の理念の作成、運営推進会議を活かした取り組み、重度化や終末期に向けた方針の共有については目立った改善点が見られない。大きな変化は困難であるであろうが、今後も一歩一歩、改善にむけて、管理者・職員の協働の取り組みを期待したい。</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>自己評価は管理者が職員への聞き取りで実施したため、職員は評価の意義に関して十分に理解できていない。全員で、自己評価をすることで、日々のケアに対する気づき、課題の表出、改善への取り組みが期待できる。管理者、職員全員が自己評価し振り返ることから、日々のケアの質の向上に向けて取り組んでいくことを期待したい。</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>運営推進会議は定期的開催されている。民生委員の提案から、地域の防災訓練への参加につながるなどの取り組みもあるが、さらに地域との関係を密に持つために、民生委員だけでなく、自治会長、老人会会長に運営推進会議委員となっただき、グループホームの高齢者と地域の高齢者の関係が密になるような取り組みを期待したい。</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>2か月に1回、利用者ごとの「ホーム便り」を家族に届け、日々の暮らし、健康状態などについて報告している。家族の訪問も多く、その都度、状態を報告している。しかし、家族の相談苦情受付窓口については担当者が明確でなく、また、第三者相談苦情受付窓口の提示はない。家族はお世話になっているという思いから言いたくても遠慮してしまう、等の家族の心情を理解し、意見を言えるところが提示されることを期待したい。</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>自治会に加入し、高齢者向けの行事は案内をもらい参加している。また、グループホームの敬老会やクリスマス会などの行事には近所の高齢者似案内を出し、参加してもらっている。民生委員からの案内があり、11月の地域の防災訓練に参加した。近所の方が、ゴールデンウィーク、お盆休み等の連休には遊びに来てくれる。また、近くの一人暮らしの高齢者の緊急通報装置の受信所となっている。</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 (すでに取り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	法人の理念はあるが、グループホーム独自の理念はない。	○	地域密着型サービスとしての理念を作られることが求められる。職員一人ひとりが日々のケアの中で大切にしていることを話し合い、みんなでグループホームの理念を作り上げていくことを期待したい。
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	職員は「利用者一人ひとりの個性を大切に本人に合わせた生活の支援、寄り添うケア、穏やかに過ごしていただく、」ことを共通認識として持っており、日々取り組んでいる。		
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	自治会に加入している。高齢者向けの行事の案内をもらって参加している。グループホームの行事は近所に声をかけ、参加してもらっている。ゴールデンウィーク、お盆休み等の連休には近所の方が遊びにきてくれる。		
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	今回は、管理者が職員に聞き取りをして、自己評価を作成した。聞き取りによって、自己評価が実施されたため、職員は評価に対する認識を持っておらず、評価内容についても把握していなかった。	○	職員一人ひとりが自己評価をすることで、自分のこととして振り返りができるし、その意義を理解し、評価を活かした改善への取り組みが期待できる。家族にも評価結果、それによる改善点などを報告し、家族からの意見の表出につながることも期待したい。
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か月に一回、長寿福祉介護課、地域包括支援センター、民生児童委員、家族代表、職員の参加で運営推進会議を開催している。会議の議事内容については全職員に回覧で共有するようにしている。	○	地域との関わりをさらに強化していくことを考慮すると、地域から民生委員だけでなく、自治会会長、老人会会長などの出席が望まれる。ぜひ、運営推進委員を引き受けていただくような働きかけを期待したい。

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 (すでに取り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	地域包括支援センターには、利用者の状態、待機者数、入退所利用者の報告など、連絡を取っている。相談したり、助言をもらう体制はあるが、現在はそのような問題は起こっていない。		
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	2か月に1回、個人別のホーム便りで、利用者の状態を家族に伝えている。健康診断の検査結果データの送付、電話での連絡などもしている。家族会発足について、家族にアンケートをとったが、賛同は得られたものの、不参加の意向が多かったので、見送っている。		
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	重要事項説明書に相談苦情受付については記載されているが、窓口担当者や連絡方法等が記載されていない。玄関に意見箱を設置しており、家族からの意見に対応する姿勢を持っている。家族の訪問時、家族からの意見が出してもらえるように働きかけている。	○	重要事項説明書に相談苦情窓口担当者及び連絡方法を明記するとともに、第3者相談苦情受付窓口もあわせて記載されることが求められる。また、それらの窓口を玄関など家族の目につくところに掲示して、常時家族に知らせることが期待される。
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	職員の異動はほとんどなく、利用者は馴染みの職員による支援が受けられる。夜間や緊急時には、1階ユニットと2階ユニット相互の職員と利用者の馴染みも必要になることもあると考え、各ユニットの職員の交代はしている。職員が名札を付けることで家族にも名前を覚えてもらっている。		
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	本年度から、常勤職員は年間1・2回の外部研修を勤務時間中に参加するという形で受講している。また、月に一回の勉強会で、内部研修を実施している。非常勤職員の外部研修受講については今後の課題である。		
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	市内のグループホームの声かけにより、不定期ではあるが、管理者以外の職員の交流会が実現し、ネットワークづくり、勉強会、ストレスや悩みの解消の機会となっている。		

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)
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	入居予定者には入居前に、管理者・職員が面談を重ね、また、グループホームを訪問してもらい、馴染んでから利用を開始している。家族には入居時の利用者の不安を考慮に入れ、精神面でのフォローをお願いしている。		
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	管理者・職員ともに、利用者を人生の大先輩として尊敬し、教えられることが多いという認識を持っている。日々の暮らしの中のことでなく、一人ひとりが得意としてきたことを把握し、英語を教えてもらったり、文章の書き方を教えてもらったりしている。		
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	利用者一人ひとりについて、生活歴、生活習慣、趣味、特技などをアセスメントにより把握し、一人ひとりに合わせた言葉かけにより思いや希望、意向を表してもらえるように努めている。		
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、全職員出席のケア会議を実施して、それぞれの気づき、意見を話し合い、日々のケアを見直し、課題について細かくモニタリングして課題の見直しを行っている。また、それらについて家族から意見を聞いたうえで、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か月に1回の見直し期間を設定して、ケア会議でモニタリングを行い、介護計画の見直しを実施している。また、急な変化が生じた場合はその都度、会議を開催し、現状に即した介護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					
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	医療連携医への2週間に1回の健康診断受診、認知症専門医への受診の付き添い等、受診の支援をしている。また、職員が常駐しているので、近隣の独居高齢者の緊急通報先として通報ブザーを設置している。		
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					
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、家族の希望により、かかりつけ医を決められる。医療連携医は夜間の往診が可能なので、ほとんどの利用者が医療連携医をかかりつけ医としている。		
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	重度化した場合や終末期の在り方について家族とは話し合っているが、グループホームでの看取りの経験はなく、ほとんどの退居者が同じ法人の施設や病院へ移っている。	○	これからは、重度化した場合の対応を求められることも多くなると思うので、まず、グループホーム側の出来ること出来ないことを決めておく必要がある。その上で、重度化した場合のグループホームとしての支援の限界を明らかにし、基準を設けることで、家族との話し合いがより具体化することが望まれる。管理者、職員は、重度化した場合の家族の揺れる思いを受け止めて、繰り返し話し合える機会
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	利用者に対する言葉づかいに特に注意するという認識を管理者、職員ともに強く持っており、利用者の誇りやプライバシーに配慮した言葉かけ、対応であった。記録等は、適切な扱いがされていた。		
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	職員のペースになりがちであった日々の暮らしを見直し、利用者一人ひとりのペースを大切に、それぞれの希望に沿ったごく普通の家庭生活ができるように支援している。		

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	利用者には配膳、後片付け等、その人のできることを一緒にしていた。支援の必要な利用者のそばに職員が座り、さりげなく支援をしていた。一人ひとりの状態に合わせ、食器などを変え、盛り付けも工夫することで、みんなが同じもの・同じ量でと感ずるような工夫がされていた。		
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	入浴は1階ユニットが月水金、2階ユニットが火木土と週3回設定されているが、希望、必要に応じてほかのユニットの日でも入浴可能である。入浴を毎日希望される利用者はない。必要に応じ、清拭、陰部洗浄などで清潔を保持している。		
(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	朝、職員と一緒に掃除をされる利用者、食事の後片付けをされる方、それぞれできることを役割としておられる。職員は利用者が手伝いをされるごとに「ありがとう」と声をかけていた。近くに大型店が開店したため、今まで利用していた店が閉店してしまった。今後、利用するところを模索中である。		
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	週2階の買い物に同行される利用者があり、散歩はよく出かけている。訪問時、雨天であったので「今日は散歩に行けへん」「夕方になったら、止むかなあ」と話される利用者があり、散歩を楽しみにされていることが窺えた。法人の他施設に行事があると、可能な方は徒歩で、無理な方は車で参加される。		
(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	玄関には人の出入りを感知してなるチャイムが取り付けられており、日中、施錠はされていない。1階ユニット、2階ユニットともに、1階のキッチンの前を通って、玄関に行く構造になっており、職員の見守りがいつもある。		
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	11月には地域の防災訓練に参加した。1か月に一回、防火管理者による整備点検を実施している。夜間を想定した訓練、応急処置の研修は実施していない。	○	夜間を想定した訓練の実施が望まれる。また、訓練を行うときには近所の人々にも参加してもらうことにより、避難の協力や避難後の見守りのお願いができる関係作りができることを期待したい。

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	栄養摂取量については同法人の栄養士が管理している。食べる量は記録している。水分摂取量は現在、管理の必要な利用者がいない上に、一日6回の水分提供を必ずしているので特に記録はしていない。		
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	非常用の出入り口にもなる大きな硝子戸は、自然の光を採り入れることができ、居間に続く廊下は明るく、ゆったりと広がっている。1階・2階ともに居間の一部が畳敷きになっておりカーテンを引けばくつろげる畳の間となる。1階の居間の畳の間には仏壇が置かれ、訪問時、昼食の前に利用者が仏さまのご飯をお供えしていた。		
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	フローリングの部屋が主であるが、畳の居室もある。それぞれの居室はすっきりと片付けられていたが、使い慣れた家具や家族の写真、家族が送った花、ぬいぐるみなどがおかれ、個性あふれる居室であった。家族が宿泊する特別の部屋はないが、各居室で宿泊できる。		