

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	2570200366
法人名	特定非営利活動法人 びわ
事業所名	栄町グループホーム
訪問調査日	平成 21年 1月 17日
評価確定日	平成 21年 1月 26日
評価機関名	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	2570200366
法人名	特定非営利活動法人 びわ
事業所名	栄町グループホーム
所在地	滋賀県彦根市栄町2丁目1-22 (電話) 0749-27-3314

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
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2階
訪問調査日	平成21年1月17日

【情報提供票より】20年12月28日事業所記入

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 14月 28日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	15 人	常勤 4人 非常勤 11人 常勤換算	9、4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)	13,000 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	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	— 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(12月28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	0名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	4名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.2歳	最低	81歳	最高	90歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	橋地医院 島野歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

彦根城を近くに仰ぐ住宅街にある学生寮を改装して、平成14年12月に開設された2階建てのグループホームである。広くもなく便利であると言えないが、廊下や階段に手すりを設け、バリアフリー化や住みやすさに向けた細かな改修を行い利用者に対する配慮が来ている。ホームが主催する夏祭りは地域にとっても一大イベントとなり、また各種行事も地域に根付き地域の活性化のリーダー役を担う一方隣組の助け合い制度が大きな支援、財産となっている。また利用者と職員の信頼関係はしっかりと構築され温もりを感じさせ、常に家族等が出入りすグループホームである。

【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)
	前回評価の主な改善課題は・運営推進会議・災害時の避難訓練や消火訓練などであったが地域との支援を得ながら災害訓練は計画段階まで詰められているが実現するには至っていない。
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)
	職員のほぼ全員が自らの質の評価を行ない、ミーティングで討議して運営者がまとめ上げた。内容についての課題、問題点を全職員が共有し、改善に向けての具体的に項目を優先順位、期間を定めて取り組んでいる。
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)
	運営推進会議は過去1年間開催出来ておらず、2ヶ月に1度は開催出来る体制を構築してほしい。
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)
	家族からの意見、相談、苦情は家族会、行事等準備会議等から聞き取っているが、ホームへ家族の訪問頻度が大変多く、その機会に意見を聴取している。それらの内容はメモ、日誌、議事録から全職員が把握して運営に反映するように努めている。
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)
	グループホームで主催する夏祭りは地域の自治会や子供会など各種団体が一体となったイベントに定着している。又ホームの「憩いの部屋」も地域に開放されて各種会合に利用されるなど地域との連携は強い。

2. 調査報告書

(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	理念は「・ゆったりとその人らしさを受け止める ・気づき自己検討し、質の向上を図る ・地域福祉活動への積極的参加と促進」と利用者の立場にたったケアの取り組みと地域福祉の参加・促進を視野に入れた内容で作られている。		
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	理念を玄関に掲げ、職員はもとより利用者、家族にも玄関を通る度に目にとまり共有化野努力をしている。週1回の全体ミーティングで理念の実践について話し合いをしている。利用者がその人らしく過ごし、食べてくれるか、目を開いてくれるか、を求めその瞬間を大切に受け止め、喜びとする事を全職員が共有している。		地域に開放している多目的ルーム『憩いの間』に理念を掲げ、地域の人々や関係者にホームの理念を更に理解して貰う努力を期待したい。
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	自治会に入会し活動には参加している。ホームが主催する夏祭りは自治会や子供会など各種団体が一緒に企画から参画し地域行事に定着している。参加者は150～160人の参加者で賑わう。またホームの憩いの部屋を地域に開放し、子供会や民生委員の介護等、各種団体に提供している。		
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	11月初旬から、全職員が評価の意義を理解し、自己評価に取り組み、内容はミーティングを重ねてまとめ上げた。課題を職員全員が共有して、その取り組みは具体的に計画を立て、実行している。		運営推進会議や家族会議の中で、評価の意義や取り組みの報告そして課題等を取り上げ、関係者に理解を得る努力を期待する。
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	8	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	運営推進会議は過去1年間開催出来ていない。	○	2ヶ月に1度は運営推進会議が開催出来る様努力されたい。

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	ホーム便りや夏祭りの案内等を行政へ届けている。ホームの運営の実情やサービスの取り組み等、連携する関係づくりを継続している。		
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	家族宛に毎月利用者の生活状況、診察結果、消耗品使用料等々を細かに記載して郵送している。家族訪問時に利用者の生活状況を細かく記載した用紙や生活状況の写真等を提示しながら報告している。		
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	家族がホームを訪れる頻度は多く、週1回～最低でも月1回の訪問があり、その時に意見や相談を聴取している。家族会は年2回、開催して意見を聞いている。いずれも記録やミーティングで職員は課題を共有し、運営の反映に努めている。		外部への意見、苦情の表出方法について重要事項説明書に記載し利用契約時に説明しているが、定期的に、家族会や運営推進会議で紹介する事を期待する。
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	職員の離職は一人のみ(退職理由は病気による)職員の異動はない。職員の勤務態勢で4時間の勤務者が多いところから利用者にとって受容力は付いている。		
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	職員の経験や習熟度に応じて外部機関の研修を受講して、スキルアップに努めている。彦愛犬地域グループホーム部会の研修会に交代で参加しいずれも研修報告書を作成しミーティングで説明や実技を実践して、職員の質の向上に努めている。		年間の事業計画に教育計画を盛り込み職員の技能に応じ、スキルアップの為の計画策定と実行を期待する。
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	彦愛犬地域のグループホーム部会は2ヶ月に1度の開催で2～3名の派遣をしている。一方、年1回、利用者、家族、職員が「いっぺんあおう会」で一堂に会し、盛大に交歓会を催し交流を図っている。又交換研修は月1度の頻度で1人ずつ派遣しておりそれらの報告はミーティングの中で行い参考にしていく。		

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)
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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	体験利用を受け入れているが希望者は居ない。利用希望者に見学して貰い、本人や家族と話し合い、馴染みの関係につなげている。利用初期、最低1ヶ月間は徹底して寄り添い、ケアを実行して利用者を独りぼっちにしない。		
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	利用者で食事の賄いが出来る人6人、洗濯の後始末が出来人5人、縫い物が出来る人5人等、利用者の現有能力を生活の中で引き出す努力をしている。		
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	朝の挨拶時の利用者の態度、表情やしぐさ等、毎日の関りの中で意向の把握に努めている。意志の表出が困難な利用者の場合は家族や関係者から情報を聴き取り、本人にとってどうかを職員間で話し合い、共有に務めている		
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	理事長(ケアマネージャ)が月次のサービス計画や月次サマリーなどの記録から作成し家族や利用者のチェックを受け職員の確認を受けて介護計画書を作りあげている。		
		○現状に即した介護計画の見直し	定期的な介護計画の見直しは、月ごとに行われて実施している。		

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)
16	37	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	定期的な介護計画の見直しは3ヶ月ごとに実施している。期間にとらわれず、変化に応じて本人、家族と関係者で話し合い柔軟に臨機応変の見直しに取り組んでいる。利用者全員の月次サマリーを下に、利用者の変化を注意深く見守っている。		

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 (すでに取り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	医療連携体制加算を採っている。利用者のかかりつけ医への家族に変わっての受診移送支援や買い物支援を行っている。		
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し、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	かかりつけ医への受診者は4名、協力医受診者は5名である。家族に代わっての受診付き添いを支援し診察結果はその都度家族へ報告している。かかりつけ医へは利用者の様態変化時にはまず電話で指示を仰ぐなどの確な受診体制に努めている。		
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、終末期のケアはホームで行う事の方針は確立している。利用者家族に対して「重度化に伴うグループホームの指針」を明示し、利用者家族から要望が纏まった場合は終末期ケアの「要望書」の提出を受けてホームと家族及び利用者の方針の共有が図れている。ホームでの看取りの経験はある。		
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	個人情報保護法や守秘義務を内外の研修会で理解、習得に努めている。利用者の尊厳を大切にして声掛けや誘導に心掛けている。個人情報書類は事務室内に施錠をして保管している。広報誌等、写真掲載については本人、家族に同意を取り付けている。		
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し、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	食事の賄いや後片付け、洗濯物の後片付けや掃除などの生活から散歩、健康体操、ラジオ体操、資源ゴミ出し等、毎日を有意義に過ごす支援をしている。又クリスマスパーティ、誕生日パーティ、七夕など季節を感じるイベント等、きめ細かに行っている。		

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 (すでに取り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	利用者の重度化が進み調理参加出来る人は6名だが、各々が得意の分野で調理に携わっている。週2～3回利用者と職員でメニュー会議を持ち、楽しい語らいになっている。時間的に余裕のある、昼食に一番ウエイトをおいたメニューとしている。流動食の利用者に対し、盛り付けに工夫をして食欲をそそる様、努めている。		
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	浴室には浴室暖房器、脱衣室には床暖房を設置して冬期対策を行っている。菖蒲湯やゆず湯などの楽しみも行っている。入浴希望者には毎日、入浴支援をしている。重度の人には週3回の入浴支援を行っている。		
(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	利用者の経験や生活力を活かした裁縫(お地藏さんの前掛けは圧巻である)、書、調理、お茶、梅干作り、干し柿作り、おかきづくり等、得意な事に腕をふるい利用者自身はそれを役割や楽しみとしている。職員はその出来栄えに拍手と感謝で気持ちを伝え双方の親密感を保持している。		
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	テレビや新聞などの情報からバラ園、菊見、ひまわり鑑賞、イチゴ狩りなど鑑賞次期を把握して外出支援をしている。その外出頻度は月2～3回程度行っている。		
(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	日中、玄関には鍵を掛けていない。外出したい気配の利用者に対し職員はさり気ない寄り添いで見守りっている。近隣の人達の見守りがあり、協力をして貰っている。		
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	火事など緊急時に備えて緊急用携帯電話の設置をしている。災害時、外部から掃き出し窓の施錠を外せる(家主などの限定)等の構造にしている。	○	地域の協力を得て消火訓練や避難訓練などを行い、災害時の訓練を積み重ねる事を希望する。

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(残食量の記録)、水分摂取状況をチェック表には平常時は記録していないが、職員は把握している。水分摂取については毎食事時、10時、15時、風呂入り時、就寝前、合計1200mlを目途に摂っている。栄養バランスについて国の推奨している30品目を守っている。		
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	台所と食堂は一体となったレイアウトで居間がその隣に配置している。台所作業をしている人も、居間でくつろぐ人も、顔が見えて会話ができる環境である。廊下や階段には手すりが付けられ段差のある所には総て勾配を付け、バリアフリー化で転倒予防に配慮している。又玄関には季節の花が四季に亘り、飾っている。		
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	利用者各々がその人らしく居心地良く、過ごせる居室を醸しだしている。仏壇を設えたり、夫の遺影を額で飾って花や仏飯を供え、孫からのメッセージを大きく壁に張り出しや感謝状を掲げる等をして生活の場を醸しだしている。		