

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	2570101739
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム 志賀の里
訪問調査日	平成 21 年 2 月 12 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 24 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

作成日 平成21年2月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2570101739
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム 志賀の里
所在地	大津市和邇高城270番地の2 (電話) 077-594-0326
評価機関名	NPO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
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 21年 2月 12日

【情報提供票より】(21年1月19日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 9 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 14.8 人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	13,500 円	
敷金	有(円)	無	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(1月19日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 91.65 歳	最低	78 歳	最高	101 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	青木医院、斉藤歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

比良連峰を背景にし、琵琶湖岸にも程近い比較的田園色の残ったところであり、新興住宅街に隣接し、JR和邇駅やスーパー、市立図書館、市民ホール等の公共施設も近くにある。自然と生活の程良いバランスのとれた環境に立地している。経営母体の医療法人の一部門であった介護施設を発展させ、9年前に設立された、滋賀県の中でも歴史のある代表的な事業所の一つである。デイケアセンターも併設されており、設備の共用や、職員の相互援助等を駆使して、限られた職員の中でサービスの向上に努めている。さらに医療面でのバックアップ体制ができています。今年には管理者の交代があったが、新しい管理者の下に職員とのチームワークも良いことが伺え、明るい雰囲気ของกลุ่ม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)
	<p>前回評価での改善課題は、理念の改善と減員職員の補充等である。理念の改定は行われておらず、職員減員の手当についても成果は見られない等、種々の事情はあるもののその改善状況は不十分であるといわざるを得ない。</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>職員全員で取り組んでおり、自己評価の結果で抽出した課題については、約1年をかけて改善の目標設定をしているが、その方法等の具体化は、これからという段階である。</p>
重点項目②	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>地域代表者や、家族代表からの意見も多く、災害対策での地域との連携や、預かり金管理方法の変更など、具体的に提起された内容があった。その結果は職員に周知し実践すべく会議や指示を通して、サービスの改善に生かすようにしている。</p>
重点項目③	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>家族会運営が出来ていないが、各種イベント時や、面会時等利用者家族との接触のなかで、不安の解消や苦情や意見を汲み上げている。その結果問題をユニット会議等での協議をも加えながら介護プラン等へ反映させるように努めている。</p>
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	<p>自治会を中心にした地域住民との連携は、災害時の避難時に協力をお願いするほか、最近社会問題になってきた認知症に関する情報の提供など、双方向での連携が出来るように努力中で、今後の成果を期待したい。</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	事業所開設時に職員が協議して決めた理念は「明日はもっと自分らしく」というもので、職員の中によく浸透している。しかし地域密着型サービスという意味合いの文言を理念の中に取り込むことがまだ出来ていない。	○	地域密着型サービスという意味合いの文言を理念の中への取入れを検討して欲しい。
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	職員をはじめ利用者にもよく見えるホールの壁面に掲示している。日常の介助や言葉がけなどの際にも座右の銘としても活用している。		理念が職員の仕事にどのように反映されているかを検証することが大切との認識を管理者は持っている。是非検証を通じて理念を実践して欲しい。
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	自治会をはじめ、小学校の行事への参加等、徐々にはあるが交流を心がけている。地域の防災訓練等にも参加している。		事業所を紹介するためのリーフレットを、自治会等への配布を計画中の事、是非早急に実現し成果が出ることを期待したい。
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	職員が参画し管理者が取りまとめる手法で自己評価に取り組んだ。自己評価をすることにより、一年間の活動の軌跡を振り返り、業務の改善に生かすように努めている。		
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	地域包括支援センター職員、地域代表者、家族代表と当事業所管理者、職員で構成している。議題は内部の運営の課題や、防災面での地域自治会との連携について、など多岐にわたっている。2ヶ月に1回開催しており、特に地域との付き合い面等でのアドバイスなどが得られている。議事録を職員全員に回覧周知している。		

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	大津市当局とは、日常業務の中で種々の疑問等が出た場合には常に連絡を取り確認している。地域包括支援センターとの交流も、双方向の連絡相談を行っており、サービスの質の向上に努めている。		
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あわせた報告をしている	暮らしぶりや健康状態、金銭管理等については、毎月家族宛に報告している。面会時等来所される時を利用したり、利用者家族宅に郵送で報告している。緊急の場合は電話での連絡も多い。暮らしぶりについては「志賀の里」や、「志賀の里便り」(今年度より発刊)をだして、詳しく状況を報告している。		
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	家族の来所時や各種イベントの開催時、又運営推進会議席上等で家族の不満や苦情等を聴取し、その結果をケアプランやサービス改善等に組み入れている。利用者家族のスケジュール調整等の困難が主因とされるが、家族会は開催できていない。		家族の意向を十分に汲み取れていない懸念があるので、家族会を開催するなど、忌憚のない意見交換の場を多く作ることに努めて欲しい。
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	管理者をはじめ、ベテラン職員の退職による交代もあった。いずれも個人的事情によるものであった。馴染みの途切れるダメージへの配慮は、後任の管理者と職員の努力により対応している。	○	職員の異動や離職、それに伴う補充については、運営者のさらなる理解と協力を期待したい。
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	勤務年数に応じた介護技術のレベルアップ研修には、勤務時間内での受講が出来ている。その他についても公休扱いでの参加が出来ている。受講内容は他の職員にも資料回覧やミーティングでの紹介等で広く周知させるように配慮されている。		職員個人毎の育成計画は年間の計画の中で明確にして、職員のサービス意欲の継続とレベルアップに取り組むよう期待したい。
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	淡海グループホーム協議会や各種研修会の場等で交流し、情報交換に努めている。当事業所は歴史があり、業界の中でもリーダー的役割を担ってきたこともある。その効果で、他府県の行政職員の訪問研修も受け入れており、その交流を通じて広く情報を入手し、運営改善に役立てるようにしている。		

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)
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	短期入所やお試し利用等の制度を使ってもらい、場に慣れてもらう時間を提供している。正式の入所前から、職員や他の利用者とのなじみの関係を作りながら手順としている。		
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	利用者から職員の知らない地元の歴史を語ってもらって、初めて知ることも多く、先輩として認識を改める一方、仕事に忙殺されているときなど「大変やなー」と慰められて、元気を取り戻すことも数多くあり、支えあう関係が作られている。		
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	利用者家族からの情報をもとに、日常生活の中での観察等で得られたことを組み込みケアプラン原案を作成し、その後は日日の観察やケアプランの結果のフィードバック等で、思いや意向の像を作り上げてゆく。		
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	利用者個人に関する諸情報(身体状態、精神状態、経歴、趣味、特技等々)をもとに、本人、家族と関係者を交え介護計画を作成する。介護計画は、衣・食・住・身体、精神、社会面等のカテゴリー別に作成している。この際管理者や他の職員、医療関係者の意見をも取り入れるよう、チームとして作成するようにしている。		管理者は、家族の意見の取り入れの必要性が認識しているので、今後の努力に期待したい。
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	担当者は、1週間単位の個別援助記録(2枚組み)を検討し、毎週見直しを行っている。その結果を毎月のユニット会議で協議し、必要に応じて家族とも協議し計画を改善・見直しを行い、最長でも3ヶ月に1回は見直しを行っている。		

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	運営母体の医療法人との関係の中で、医療連携体制加算を適用している。毎年の定期健康診断、月2回の往診、毎週1回の訪問看護をうけて医療面で健康管理の支援にも注力している。かかりつけ医への送迎も、家族が行けない時には、支援しており、緊急診療などでも送迎を行うことなど、かなり頻度は高くなっている。		
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	かかりつけ医には、家族同行で受診している。その際に日常の記録を提出し、情報の共有を図っている。		
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	家族やかかりつけ医と職員の関係者間で事前に十分な協議を行い、マニュアルをベースに方針を立案しその結果を共有するように努めている。その確認内容は文章として残している。過去6件もの経験で実績を積み上げている。		
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	個人情報等は保管庫に収納して管理されている。トイレや風呂の利用等に関しての声かけ等については、個人の誇り等に気をつけて小声でするようになど、日常の支援の中で心がけている。		
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、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	利用者の残存能力の把握と掘り起こしに努め、その能力の維持が出来るよう支援している。起床時間や食事時間等できるだけ本人のペースを尊重して支援している。		

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	調理面では、能力に配慮して刻み食やペーストなどを供している。食卓の席も気の合った人同士にしたりして、可能な職員はともに食事をして、和やかな雰囲気作りに配慮している。後片付け等では、出来る人全員に手伝ってもらえる場を作っている。		
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	見守りや介助が必要な介護度の高い利用者には、人手に余裕のある午後の時間帯の中での入浴を支援している。寝たきりの利用者に対しては、併設施設であるデイサービスセンターのリフト付きバスでの入浴を楽しんでもらっている。		
(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	特技や趣味を率先して発揮して貰える方は多くないが、縫い物や塗り絵などの得意な人が指導者的役割を担ってもらっている。又季節ごとに各種イベントを計画し、準備から参加して貰う等を通して、活動や団欒の場作りを工夫している。暖かい季節には、庭や玄関先の花壇のお世話等の支援もしている。		
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	外食の機会を作ったり、近所のスーパーへの買い物や散歩など日常的な外出を多くできるように努めている。		地域包括センターと相談し、社会資源の活用を取り入れるなど、支援の幅を広げる様期待したい。
(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	夜間は防犯のため施錠するが、日中は部屋も玄関も施錠せず、不慮の徘徊などが発生しないように見守っている。		
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	毎年、避難訓練は、利用者の方々の誘導方法などを中心に実施している。また地域の方々の協力が得られるよう、運営推進会議を通して、自治会とも連携をとっている。設備面からは22年度にスプリンクラーの設置を計画している。		

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)
(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	利用者の身体的状態に応じた調理法などで栄養摂取を支援している。水分摂取に課題のある人には摂取量を記録して、不足しないように支援している。これらのデータは全て個別援助記録に記帳・管理している。		
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	居間兼食堂は、ゆったりとした広さがある。ソファー等を各所に配して楽な姿勢での団欒が出来るようにしている。一隅には畳敷きの和室のスペースを設け、昼寝に利用したり、気のあった仲間の集まり場所等にも使われている。絵や折り紙など利用者の作品を飾りつけ家庭的な雰囲気作りに工夫が見られる。		
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	利用者本人の使い慣れた家具や調度品等を持ち込み、落ち着いて過ごせるよう、馴染みの空間作りを支援している。		