

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	25702003141
法人名	社会福祉法人 さざなみ会
事業所名	グループホーム さざなみ苑
訪問調査日	平成 21 年 2 月 19 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 3 日
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

**○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 2009年3月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	25702003141
法人名	社会福祉法人 さざなみ苑
事業所名	グループホーム さざなみ苑
所在地	滋賀県彦根市城町二丁目13番3号 (電話) 0749-27-1411

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ター		
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19日	評価確定日	3月3日

## 【情報提供票より】(21年 2月19日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 8 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 6 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	8.75 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	35,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	105,000 円	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	240 円	昼食	300 円
	夕食	340 円	おやつ	120 円
	または1日当たり		1,000 円	

## (4)利用者の概要( 2月 10日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84.5 歳	最低	81 歳	最高	90 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	彦根中央病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

城下町の面影を残す閑静な住宅街の中に大きな敷地の社会福祉法人さざなみ苑が有り、そこに平成14年8月に開設された特別養護老人ホームとグループホームさざなみ苑が併存している。三層白亜の彦根城を真近に眺望出来、びわ湖畔を手軽な散策コースとして楽しめる恵まれた自然環境の下にある。瀟洒な建物と活気に満ちた熱意ある若い職員達によって明るい雰囲気一杯溢れさせているホームである。特養との併設によるメリット(健康、栄養管理、職員教育等)を活かし、『さざなみ苑 5つの精神』を法人全体のスローガンとし奉仕、信頼、協同、自立、理念を解り易く展開している。それらを職員全員が大切にして利用者に接している事も家庭的で思いやりのあるグループホームを成している大きな要因である。

## 【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)
	前回評価を受けての6項目の改善課題に対し、各項目を職員全員が取り組み成果を挙げつつある。事業所独自の理念を職員で協議して作り、その実践に努めている。自己評価に付いても職員全員で取り組み、課題を再発見して改善に向けて活動を始めている。終末期対応指針書の策定も完成しており、今後職員に方針の共有意識を育成する事を期待する。
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)
	全職員が自己評価に取り組み、現状のあり姿と課題を把握して改善に向けて具体的に活動をしている。その一例として、介護計画とは別に個別支援計画書を担当者が作成し、課題、目標、実行計画、評価を設定して家族や職員全員に回覧して質の向上に努めている。
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)
	会議の構成メンバーは地域から自治会長、老人会会長、民生児童委員、地域包括支援センター代表、家族会代表と苑側からなり、3ヶ月に1度の割合で開催している。内容は事業所側からの事業計画、活動報告や自己評価の取り組み状況の説明等で出席者は各項目に対して活発な質疑応答を繰り返す、事業所はホームに対する理解を得る様、努めている。会議は2ヶ月毎に開催する事を期待する。
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)
	苦情に対応するホーム側の窓口を明確にし重要事項説明書に記載して契約時に説明をしている。外部機関の苦情窓口を紹介する一方、学識経験者をメンバーとした第三者委員会を設置して利用者や家族の不安、苦情を真面目に受け止め納得が得られる様、話し合ったり、改善に反映する様に努めている。
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)
	地域の老人会に加入し、老人会行事に積極的に参加をしている。保育園、小学校との交流も盛んで利用者にとって喜びの一つになっている。法人主催の夏祭りは自治会や地域ボランティアの協力の下、多くの人々の参加で盛大に盛り上がり、にぎやかな交流の場となり、当地域に於ける大切なイベントにまで成長した。

## 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>					
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	前回の評価を受けて理念の見直しを職員全員で協議して、理念を解り易く表現した『認知症状の進行を穏やかにし、お互いに助け合い、思いやりのある、その人らしく、あたりまえの生活を支援する』と地域に密着した、サービス方針を謳った独自の理念作り上げている。		
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	理念は玄関に掲示して、職員は自分たちで作上げた、その理念を手持ちのカードとして必携し、毎日の朝礼時には理念と苑の精神を唱和して実践に取り組んでいる。管理者は職員との個別面談の時、理念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	自治会行事や老人会行事に積極的に参加をしている。近隣の保育園の運動会等に参加して交流が行なわれている。苑合同の主催する『夏祭り』は利用者や地域の人々も楽しみにしているイベントで200余名の参加で大きな交流の場になっている。地域と溶け合う双方向の関係づくりが進んでいる。		
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	職員は評価の意義と重要性を理解して自己評価を全職員で取り組み、ミーティングで話し合い、課題を見出しその改善に向かって具体的な計画の下に取り組み、質の向上に努めている。自己評価の結果と取り組みは運営推進会議において報告している。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議はメンバーの出席を重視して開催日の		

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	運営推進会議はメンバーの出席を重視して開催日の調整を繰り返し、3ヶ月毎の開催になっている。出席者からの質疑は自己評価、外部評価、重度・終末期ケア等で、これらを討議している。内容は議事録、ミーティング等で職員に共有を図り、質の向上に努めている。	○	会議の開催は基準省令の定めに従い2ヶ月毎の実施を目指す事に期待する。

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)
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	行政の窓口担当職員には諸問題について相談したり情報の交換等、をして運営に反映するように努めている。		
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	毎月、利用費請求書や金銭管理報告書等、送付時に広報誌『さざなみ』で写真や記事を届けている。日常の生活状況や体調はその都度、電話連絡を密にして報告している。個別の情報は3ヶ月毎に報告をしている。又、個別支援計画書を作成してその内容を報告している。		
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	年3回、定期的に家族会を開催して、意見・要望を聞いている。各行事に常に家族の参加があり、機会ある毎に話しあっている。第三者委員会を設置して意見を聞き取る体制を採っている。外部の苦情・相談受付機関を重要事項説明書に明記して説明をしている。		
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	職員の人事異動は精神的、肉体的にホームに適した職員であるかどうか配慮をしている。管理者は日頃から職員と個別面談を実施する等、十分なコミュニケーションを図り離職、異動を最小限に抑える努力をしている。主任が仕事の中で教育(OJT)をして利用者へのダメージを防ぐ努力をしている。		
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	法人の研修委員会が教育計画を策定して内部研修や外部研修に参加をさせている。種類は、内部研修は外部評価について、実習生の受入れ、苑内研修について等。外部研修はユニット個別ケア実践セミナー、介護報酬改定に関する研修、苦情解決の取り組み等で、職員のスキルアップを図り、質の向上に努めている		派遣パート職員は外部研修を受講する事はないが伝達講習や復命書の回覧等で人権、個人情報、コンプライアンス等の知識を学び修得することを期待する。
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	彦愛犬グループホーム部会に加入をして月1回開催される、交換体験研修等に職員は参加し意見交換や交流を図り、伝達講習等で、サービスの質の向上に努めている。		

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	利用入居が決定したら自宅へ出向き、家族・本人との面談の中で事前調査を実施し、コミュニケーションを取っている。苑の見学、体験をして貰い、疑問や不安を相談しながら馴染みのある環境を作っている。		
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	職員は利用者と一緒に食事の準備、食事、後片付けをする中で、生活の知恵や常識、マナーを教わったりして喜怒哀楽を共有している。		
<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	利用者の担当を決め、日々の生活の中でその言動から思いや意向の把握に努め、ホーム独自の個別情報表を作成してその内容を職員全員が共有し、本人の理解に努めている。意向の把握が困難な利用者においては家族、関係者から生活歴を聴き取り、意向を把握する。		
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	利用者の日々の生活歴から思い、意向を把握し、家族との話し合いやモニタリング、カンファレンス等会議で協議し、チームが理解をして介護計画を作成している。一方、個別支援計画書を担当者が作成して課題や目標を定め実行、評価と一連の動きを記録して家族にも回覧をして好評を得ている。		
		○現状に即した介護計画の見直し			

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	3ヶ月～6ヶ月の定期的な見直しを行っている。必要があれば、期間内にも拘らず、医師、看護師、栄養士を含め、家族にも相談の上、職員全員で検討し、見直しをしている。	○	介護計画の見直しは状況変化の有無にかかわらず3ヶ月毎に実施する事を期待する。

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	医療連携体制加算の指定を受けている。特養との併設による恩恵として特養の看護師、栄養士の全面協力を得て利用者の健康と栄養への安心を補完している。利用者の墓参りやかかりつけ医に受診同行、家族との外出、外泊を柔軟性を持って支援をしている。		
<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	かかりつけ医に受診している利用者は4名で、必要に応じてかかりつけ医や協力医に往診をして貰ったり、家族に代わって受診に同行し、ホームとかかりつけ医は良好な関係を築いている。併設の特養に看護師がおり、緊急時にはすぐに診て貰える。		
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	前回の評価を受けて、重度化、終末期の対応指針書を策定し、本人、家族に説明をして方針を共有している。利用者、家族と常日頃から繰り返し終末期のあり方を話し合い、文書化して記録に残している。		グループホームとしての重度化、終末期に於けるケアについてのあり方を日頃から修得しておく事を期待する。
<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	個人情報研修を全員が受け、肖像権使用の同意書を締結し、プライバシーの保護に努めている。言葉掛けは特に注意をし、肩をたたいてトイレ誘導をする等、気をつけている。情報書類はワーカー室に保管して、重要書類については鍵を掛けている。		
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	日々の暮らしは入居利用前の生活歴のペースを参考として本人の気持ちを尊重して一人ひとりのペースに合わせる事に基点をおき、体調等を見守りながら希望に添った支援をしている。		



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)
<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	長子麩を使った料理上手な利用者や、準備・調理・後片付けは出来る人は自分です等、出来る限り参加をしている。職員は利用者と一緒に食事を楽しく摂っている。		
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	入浴は全員が毎日している。時間帯は午後3時から5時(夕食前に入浴を楽しむ)頃を目安としている。温泉巡りと称し、入浴剤を使い分けて楽しんでいる。風呂上りの一杯を楽しんでいる利用者もいる。介護度の高い利用者は併設の特養で機械浴を担当者が付き添って快適な入浴を願って行なっている。		
<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	着物の着付けをする人がいて、毎年夏祭りには全員がその人に浴衣を着せて貰っている。算盤の得意な人は日々の計算に参加をして貰っている。年に1度、家族と一緒に日帰り旅行を初め、外出好きな人が多いので、頻繁にドライブしたり、日々の買い物に行ったりと気晴らしをしている。月、1回の外食日を計画してい		
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	お城の堀端やびわ湖畔を散策している。又大型ショッピングモールが直ぐ近くにあって利用者は外出、買い物を楽しんでいる。特養の自家用車を使用しての買い物、ドライブ、外食を利用者と職員は共に楽しんでいる。公園風の裏庭で食事やお茶を楽しんでいる。		
<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	センサーを使用し、来訪者を感知しているだけで鍵は掛けていない。敷地内の広い裏庭にはベンチが随所に配置され、いつでも外出気分を味わう事が出来る束縛感のない環境である。		
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	消防署の指導の下、年2回、防災、避難訓練を実施している。勤務員の少ない夜間を想定して避難誘導訓練も実施している。防災マニュアルは完備して事務室に保管し、職員誰もが閲覧出来、防災に努めている。		災害時の避難経路図を人目のつく箇所に掲示をして万一に備える事を期待する。

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	併設の特養に栄養士がおり、必要に応じて随時、指導を受けている。問題があれば其の都度、相談をしている。水分量については個別の表に明記され、職員全員が分かるようにしてある。いつでもお茶が飲めるように台所にお茶が置いてある。		
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	広い居間は陽光が一杯に射し込みそれをカーテンで和らげて穏やかで快適な居場所をなしている。その正面からは見事な桜が観られ、利用者は楽しみにしている。利用者は終日、この居間で過ごす事が多く、利用者の手作り作品が飾られ、各々が三々五々寛いでいる。ゆったりとした広いトイレが3箇所、備えられ清潔に保たれている。		
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	部屋の広さも十分に取っており、部屋には自宅から持ってきた仏壇や、箆笥、机、亡夫の写真、ぬいぐるみなど馴染みのものが上手に配置されている。各部屋に洗面所が配置され、緊急時のブザーも上手く工夫し混乱の起きないよう工夫されている。		