

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	2570100509
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム 南志賀の里
訪問調査日	平成 21 年 2 月 27 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 18 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 2009年3月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2570100509
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム 南志賀の里
所在地	滋賀県大津市南志賀三丁目1番18号 (電話)077-522-0030

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ゼ
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2月27日

【情報提供票より】(21年1月31日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 3 月 24 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	16人	常勤 9名	非常勤7名 常勤換算12.9名

(2) 建物概要

建物構造	鉄 骨 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	13,500 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	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31日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	5 名		
要介護3	4 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	74 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人湖青会青木医院 斉藤歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、JR唐崎駅に程近い新興住宅地にあり前方には農地が広がっている。2階建ての1階と2階にグループホームが2ユニットあり、1階にデイサービスを併設している。ホームの中は明るく清潔で、調査員が訪問した日は桃の節句を控え雛壇なども飾られて家庭的な雰囲気の中なかで利用者が職員と穏やかに暮らしている様子が伺えた。医療連携体制加算導入のもと医療面への安心感やチームケアによる日々の適切な介護が、利用者、家族から大きな信頼感を得ている。特に注目されるのは、管理者が自己評価や外部評価から出された改善課題を運営推進会議や利用者の家族に「サービスの質の向上にむけて取り組む課題」と題して公開し、強固な決意のもとケアのレベルアップに取り組んでいる。

【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)
	前回の課題は、1、新しい理念の構築2、職員の異動等による影響への配慮3、同業者との交流4、個人情報管理5、日常的な外出支援の5項目であった。管理者の真摯な取り組みにより、課題1、2、4、5が改善され成果が出ている。課題3の同業者との交流については、引き続き改善に取り組んで欲しい。
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)
	今回の自己評価は、1月に管理者と全職員が参画して実施した。そして、全体会議(ユニット合同)で話し合い改善課題を8項目挙げ、優先順位や取り組み期間を決め具体的な活動を始めようとしている。
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)
	運営推進会議は、2ヶ月毎に定期開催し議事録も完備している。会議では、地域の行事やホームの報告のみならず地域防災のあり方やホームの自己・外部評価の改善課題などを挙げて討議しメンバーの助言や協力を得て運営している。
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)
	ホームでは、家族の面会時に出来る限り話し合いの機会を持ったり、家族アンケートの実施、家族懇談会、市の介護相談員の受け入れなど積極的に家族の意向把握に努めている。また、苦情受付窓口はホーム及び第三者機関を重要事項説明書に明示している。
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)
	ホームは、自治会に加入し文化祭に利用者が出品したり、地域住民のボランティアグループ(はんの木)や幼稚園児(チッチキンダーガーデン)の来訪を受けたりホームのコスモス祭には地元の小学生を招待したりして次第にホーム・利用者地域間の双方向の交流が定着して来ている。

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	法人の運営方針には、家庭や地域の人々・機関と協力し・・・と地域密着を謳い、ホームの理念(ホームでは家訓と呼んでいる)として「ゆっくりと、一緒に楽しく、いきいきと」を標榜して独自の理念をつくりあげている。		
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	ホーム(1階と2階の各ユニット)内に運営方針及び理念を掲示している。職員の全体会議(ユニット合同)や研修を通して理念を振り返り、日々の実践に向け意識を喚起しながら取り組んでいる。		法人の運営方針やホームの理念(家訓)は、職員や利用者の家族、外来者にも目につきやすい所に掲示してアピールして欲しい。特に、2階のホームの掲示場所は工夫をして欲しい。
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	自治会に加入し地域の文化祭に利用者の作品を出展したり、秋祭りには祭り太鼓の巡回を受けたりしている。また、地域のボランティアグループ(はんの木)やチッチキンダーガーデンの園児などの来訪を受けたり、ホームのコスモス祭には地元の小学生を招待して広く地域交流に取り組んでいる。		
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	本年度の自己評価は、1月に管理者と全職員で実施し改善課題を8項目挙げて年間行動計画を策定、取り組みを始めようとしている。昨年度は、自己評価に加えて外部評価や家族アンケートから挙げられた改善課題を利用者の家族にも公開して着実に成果を生み出してきた。		
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	会議は、家族の代表、民生委員、包括支援センター、ホーム管理者と職員で構成、2ヶ月毎に開催し議事録も完備している。地域行事や地域防災のあり方、ホームの自己・外部評価と家族アンケートでの改善課題の討議など報告にとどまらずメンバーの助言や協力を得て運営している。		

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	市行政との関りは、利用者の介護認定の更新代行手続きなどに加えて本年(平成21年)2月から市の介護相談員を月1回受け入れて市との連携を強め、さらなるサービスの質の向上に取り組みを始めている。		
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	利用者家族への報告は、月1回発行のホームだより「なごやか通信(1階ホーム)」、「ふくふく通信(2階ホーム)」で利用者の暮らしぶりや行事案内、職員の異動などを掲載し郵送、加えて「南志賀の里・暮らしのお便り」を発行し利用者個別に体調の様子や金銭出納の管理状況を郵送している。		
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	家族の面会・来訪時に出来る限り話し合いの機会を持って意見や要望を聴取している。敬老会(9月)で家族と職員の食事懇談会を持つなど意向把握に積極的に取り組んでいる。また、苦情受付窓口もホーム及び第三者機関を明示し、苦情受付箱も設置している。		
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	昨年度の離職状況は管理者は無し、計画担当者は無し、常勤職員は1名で、職員の入職は2名であった。法人内の交代や異動も無く、利用者はホームの職員と継続した馴染みの関係のもと適切なケアを受けている。		管理者は、今後も運営者の理解と協力を得て職員の定着性の向上や法人内の異動の極力回避に努めて欲しい。
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	新人、実践者、リーダーなど段階別研修や法人内研修に参加させている。研修参加者は、全体会議で発表して研修内容を共有している。また、職員がスキルアップのため自己課題を設定し管理者と現場実地訓練による学習に取り組んでいる。管理者は、職歴、研修歴、資格など個人別ファイルにまとめ、育成計画に生か様着手している		今後は、個人別ファイルを活用して職員の育成と研修をリンクした年間計画を策定して取り組まれることを期待する。
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	ホームは、「淡海グループホーム協議会」に加盟しているが、昨年度は協議会の交流会に1回職員が参加したのみで、日常的にも地域の同業者との交流は行われていない。	○	管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を積極的に提供し奨励して欲しい。同業者間の交流が相互研鑽になり更なるモラルの高揚やサービスの質の向上に繋がることを期待する。

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	5日間程度のおためし利用ができるよう体験入所制度を用意している。入所に当たっては、利用者の状態や家族の要望など他の利用者との関係も考慮に入れながら利用者本人が徐々に馴染めるよう取り組んでいる。		
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、利用者から日々の生活や四季の行事を通して料理(菊花のおしたし、梅干の漬け方など)や作法、しきたりなど生活の智慧を学び、人生の先輩として尊敬の念を抱き支えあって過ごしている。		
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	利用者の家族・関係者の話や利用者との会話や表情などから本人の思いや意向に近づけるように努めている。利用者の加齢化と共に自己の意思表示が困難になっていくが、本人のその時の状態を見極めて本人本位に対応している。		
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	介護計画は、利用者、利用者の家族の希望や生活歴などの情報を聴取し、場合によって医師の意見も聴取し計画作成者が作成しカンファレンスで職員に徹底して、利用者家族の合意も得たうえスタートしている。		
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	介護計画の定期見直しは、家族との話し合いを重視して1、5、9月の面会時(昨年度までは3ヶ月単位)に利用者の状態変化や介護記録をもとに見直している。期間に拘わらず変化が生じた時は計画の見直しか当面の変更とするかを決め、変更の場合はカンファレンスシートで周知している。		介護計画の見直しについては、昨年度までの3ヵ月単位に見直すよう希望したい。

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	医療連携体制加算事業所となり、24時間訪問看護ステーションとの連携や看護師の週1回の巡回があり利用者の健康・医療面での支援が行われている。また専門医受診の際家族が同行不可の時には、通院介護支援も行っている。		
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	利用者・家族と話し合い理解を得て、かかりつけ医は、法人内の医師が当たり2週間に1回定期往診が実施されている。また、専門医への通院は、利用者や家族に付き添い適切な医療を受けられるように支援している。		
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	ホームは利用者の入居時に家族・関係者と重度化や終末期のあり方について話し合い、確認事項に文章による同意・確認を得ている。また、利用者の状況変化に応じて、職員は家族・関係者と主治医を交え最新の対応方針が共有できるように努めている。		
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	ホーム内にプライバシーポリシーを掲示し、個人情報ロッカーに適切に管理されている。職員は、利用者への日常の言葉使いやトイレ、入浴時の対応などプライドやプライバシーを損ねないよう常に意識し、また、会議や研修を通して個々に振り返りながらケアに取り組んでいる。		
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	ホームには特段のスケジュールはなく、職員は利用者の起床・就寝時間や食事時間、余暇の過ごし方など生活のペースをその日の体調、気持ちを大事にして見守りながら支援している。		

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	調理は事業所付属の厨房で行われ配給されている。ホームでは、職員と一部利用者で盛り付け・配膳(片付け)し、一緒に食事を摂っている。月1回程度は、利用者の希望を募りボランティアも交えて食事やおやつの手作りをしたり、利用者の好みのものの出前を利用したりしている。		ホームでは、殆ど調理をしないため所謂生活の匂いが乏しく感じられる。一括調理・配給方式をカバーし、生活感を伴って「利用者が食事を楽しむことができる支援」について更なる工夫をして欲しい。
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	デイ・サービス事業所との共用関係もあり午後から入浴時間帯にしている。脱衣に恐怖感を抱いたり、入浴を嫌がる利用者にも無理強いすることなく適切な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	利用者は、習字・絵手紙・手芸教室やボランティアの協力を得て野菜づくりに参加し楽しんでいる。また、職員は、利用者の特技や力を活かし食事の片付け、来客の応接などホームでの役割を担うことを支援したり、オーロラ圭子歌謡ショー(法人職員)を設けて気晴らしの支援も行っている。		
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	ホーム周辺は利用者が気軽に歩いて出かける場所がないこと、利用者の殆どが車イスが要するなど制約があるが、戸外で洗濯物干しやおやつを食べながら日光浴をしたり、車で近隣をドライブしたり、特養(同一法人の経営)にある喫茶に出かけたりして外出支援をしている。		家族や地域、併設のデイサービス事業所などの協力を得て、利用者が更に散歩や外出できる機会を工夫し取り組んで欲しい。
(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	ホームでは、利用者の居室及び日中の玄関の鍵は施錠していない。職員は、鍵をかけることの弊害を理解しさりげなく見守るケアに取り組んでいる。		
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	ホームは、消防署の指導のもとで年2回の避難訓練(日中)を実施し感知器や消火器など設置している。非常時の職員間や近隣地域との連絡網を作成し模擬訓練を職員間で実施している。加えて、地域ぐるみの模擬訓練への参加について検討している。非常時の「水」は確保されている。		本年度は、防火対策として「スプリンクラーの設置」が計画されているので実行して欲しい。また、今後の課題として、非常時連絡網の近隣地域間との検証、夜間での避難訓練の実施、2階非常出口での非難方法の確立などについて検討し取り組んで欲しい。

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	管理栄養士の献立で事業所付属の厨房から調理された食事は栄養バランスに配慮されている。利用者の状態に応じたきざみ食や流動食の提供や利用者の好みに応じた柚子茶、かりん茶、紅茶など用意し支援している。毎日の食事、水分摂取量などは介護記録に記し管理している。		
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	ホームの共用空間は自然光が入り明るく清潔で、床はバリアフリーとなっている。調査員が訪問した日は桃の節句を控え雛壇が飾られ、壁には利用者の貼り絵や写真など貼って家の雰囲気づくりを工夫し利用者が居心地よく過ごせるようにしている。		
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	居室は、利用者が思い思いに身体機能にあったベッドを置いたり畳部屋にしたり、馴染みの調度品や家族の写真を飾ったりして自分らしい居室に工夫して暮らしている。		