

# 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	2591400029
法人名	社会福祉法人 甲南会
事業所名	グループホーム せせらぎ
訪問調査日	平成 21 年 2 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 3 月 13 日
評価機関名	ナルク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	2591400029
法人名	社会福祉法人 甲南会
事業所名	グループホーム せせらぎ
所在地	滋賀県甲賀市甲南町葛木869番地2 (電話) 0748-86-0033

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2階		
訪問調査日	平成 21年 2月 20日	評価確定日	平成21年 3月 13日

## 【情報提供票より】(平成21年 2月 1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	昭和(平成) 20年 1月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	22 人 常勤 10 人, 非常勤 12 人, 常勤換算 15.8 人

## (2)建物概要

建物構造	木造 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有( 円)	(無)		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) ( 300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(無)	
食材料費	朝食	350 円	昼食	650 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

## (4)利用者の概要( 2月 1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	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	8 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 85.2 歳	最低	73 歳	最高	94 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	甲南病院、 竹村歯科
---------	------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所の運営母体は広大な敷地内に特別養護老人ホーム、デイサービスセンター、ケアハウス、居宅介護センター等幅広く介護事業を運営している。この経験を基に昨年グループホームを開設したが、設計段階から職員が参加しており、建物には天井から自然光を採り入れることや、部屋を和、洋室に簡単に変更が出来る等随所に知恵が入っている。重度の利用者を積極的に受け入れ、特養などでの介護経験豊かな職員たちが力を合わせて利用者の笑顔が絶えない様に努力している。管理者は職員教育にも力をいれ、職員一人一人の持ち味が発揮出来るように努めている。自然環境にも恵まれ、前には市営の広いグラウンドや研修センター、子育て支援センター等の福祉施設や散歩道がある。

## 【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)
	今回が初めての受審のため、外部評価による改善課題への取り組みはない。
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)
	自己評価は職員全員が参加して行い各人が改善目標を決めて取り組んでいる。自己評価による取り組みとして、重度の利用者に長く笑顔で生活して貰えるための支援方法の勉強や、家族とのさらなる信頼を築く努力をしている。
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)
	会議は地域包括支援担当グループリーダー、地域区長、家族の代表、施設代表者、管理者等で構成している。利用者の現況報告や入退居の状況説明のほか、年間行事(お正月のおせち料理作り、旅行計画等)についての討議、アクシデント発生事例の分析から再発防止策の検討、家族代表者からの要望の聞きだし等を通じてケアの理想に近づく様に努力している。
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)
	家族来訪時は必ず話し合いをして意見や苦情を聴き取り、家族が持っている不安の解消に努めている。訪問のない家族には電話やメールをして意見や苦情をうかがっているが、極力顔を合わせることで家族、利用者、事業所が一体感を持って運営出来るように努力している。重要事項説明書には相談窓口を明記している。
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)
	季節毎の行事(ひな祭り、子供お茶会、七夕、お月見等)に地域の人に参加して貰っている。地域の人にも散歩の途中に立ち寄って季節の野菜の差し入れをしてくれる。地域住民の認知症勉強会には講師として参加し啓発活動をし、地域福祉の拠点となるよう努力している。地域行事にも逐次無理をしない形で参加してゆくことを期待したい。

## 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)
<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	人権尊重の理念に基づき認知症高齢者の「思い」に寄り添い、その方がその方らしい生活を送れる様に努めると共に、地域住民の方々のニーズに応えられるように「地域福祉の拠点となる様に努める」という理念を創りあげている。		
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	基本理念と基本方針を玄関に掲げ毎朝の朝礼時に唱和し、管理者は内容について説明をしている。		さらに徹底を図る為に基本理念をカードにして身に付け、また事務所で使用している書類の余白に記入するなどの工夫も期待したい。
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	地域の方が野菜物を持って来てくれたり、子供お茶会、踊りの会、ふれあいコンサート等に参加して貰って交流を深めている。さらに利用者が育てた大豆を原料に地域の「みそ」づくりグループと共同で「みそ」を作っている。広報誌は850部を年に4回家族や地域住民、関係者に配布している。		高齢者は子供から活力を貰うことが出来るので、今後保育園児や小学生との交流と地域活動へのさらなる参加を期待したい。
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	今回初めて行う自己評価、外部評価について管理者はこの意義について全職員に説明し、利用者に対するさらなるサービス向上を目指した改善課題を明確にし、各人が取り組みを開始している。		
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	運営推進会議は地域代表者、社会福祉協議会、包括支援センター、家族の代表者、事業所代表、管理者等で構成され各月の行事や入退居者の状況、利用者の状況、また運営に対する質問・課題について話し合っている。地域の人に認知症を理解して貰うため研修会を行ったのも推進会議での話し合いの成果である。		現在は3カ月毎に開催しているが、課題への対応を早くするためにも基準省令に定める通り2カ月毎の開催を期待したい。

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	市の介護福祉課には毎月出向いて現状の報告をするとともに、運営上の課題についても連絡を取っている。甲賀専門学校の実習生の受け入れについても協力している。		
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	家族の面会時には利用者の生活状況、健康状況や諸連絡を行い、来られない家族には電話やメールで報告し大事な報告は来て貰って話をしている。金銭管理は毎月文書にて報告している。		毎月金銭管理の報告をする時に、文書で利用者の様子とその月の行事の写真を渡すようにして欲しい。また早く家族会を作ることも検討し実現を期待したい。
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、苦情窓口(市県の窓口、第三者委員)を記載し家族に説明している。家族の来所時には話をして意見を聞きだす努力をしている。		家族同士の集まりの場として家族会を設け、さらに自由に意見を出せる場づくりを検討してほしい。
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	管理者は職員全員に思いの衆知徹底を図るため、会議を勤務時間の違いによって4回に分けて開催し、職員の不安や悩みの早期解消に努めている。また各職員が自分で考えた事を責任を持って取り組む様に指導し信頼して人材を大切にし、各人の持ち味を生かしている。このため開設以来退職した職員はいない。		
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	採用時には新任研修を行い、認知症に関する各種の情報資料は職員が回覧して自習している。県が開催する研修会には費用を事業所が負担して参加させており、県社会福祉学会が主催する学会でも発表している。人材育成目標を作成し職員の技能向上に努めている。	○	職員別の育成計画を年間事業計画にキチッと位置づけ、管理者と職員がその計画を共有して目標達成に努力する事を期待したい。
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	甲賀圏域グループホーム9社の交流会に参加し3か月毎に各社を訪問し勉強している。運営推進会議の進め方を教えて貰ったり、こちらの取り組み状況を説明しお互いが啓発勉強をしてサービス向上に取り組んでいる。		

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>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	申し込み時に見学してもらい、さらに本人が納得して馴染むまで数回繰り返して話し合い、気持ちが決まる様支援している。		
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	利用者を中心とした生活をするを基本に、人生の先輩として料理の方法、カンピョウの作り方、漬物、冷汁、おせち料理、お好み焼き、ポタモチ、等の料理や人形作り、裁縫等を教わりながら毎日の生活を創っている。		
<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	家族から提供された情報シートと日々のケアを通して本人の希望や意向を掴みアセスメントシートに記載し、総合的な判断で本人の希望や意向に合った生活づくりをしている。		
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	家族から提供して貰った暮しの情報(私の暮らし方シート)に基づいて利用者の思いと支援して欲しいことを掴み、家族や本人と計画作成者、管理者が話し合って意見やアイデアを取り入れた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	介護計画は日々の状況変化により随時臨機応変に見直ししながら毎月ケアプラン補強シートを用いて家族、本人、かかりつけ医と話し合い見直し調整している。大きな変更は6カ月毎に見直し修正している。		状況変化に関係なく介護計画の定期的な見直しは3カ月毎に行うことを期待したい。

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 <sup>の</sup> 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	かかりつけ医に家族が送迎できない時は、代わりに送迎をしたり、家族が病院に薬を貰いに行けない時は代わりに貰ってきている。家族、医者との情報の共有を図っており緊急時の対応も病院と連携をとり対応している。		
<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	かかりつけ医との連携を密に築いており、薬の必要な利用者には家族に同行し24時間の行動シートを見せて薬の処方をして貰っている。家族、医者、事業所で情報を共有し適切な医療を受けられる様に支援している。		
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	入居時に重度化や終末期の対応について家族や本人と話し合いをしているが、基本方針の確立と文書化は遅れており、家族との話し合いの記録も十分とはいえない。	○	当ホームは重度化や終末期に対応出来るように造られている。重度化・終末期対応の指針を明確にし、文書化をして契約時に説明するだけでなく、本人や家族と絶えず話し合いを行い文書で記録を残し、考え方を共有化することを期待したい。
<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	職員研修で接遇の研修(プライバシー保護を含む)を実施しており、利用者にはわかり易いハッキリした言葉でやさしく接している。記録などは施錠できる事務室に保管し個人情報の機密保持に配慮している。		
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	天気の良い日は散歩にでかけ、畑仕事や雑草とり、手芸、季節の花を見にドライブ、外食をするために出かけたりと、本人のペースや希望に合う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)
<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	食べることが最大の楽しみと考え、職員と食材の購入に出かけ、購入した食材をアレンジして調理を行い、盛り付け、配膳をして職員と一緒に食べている。後片付け、食器洗い、拭き取りを職員と仲良くしている、飲み物も数種類用意し自分の好みの物を飲んでいる。		
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	一人一人の状態を見ながらタイミングを見て声掛けをしている。入浴の前に自分の着る服をダンスから出して選択しているのも楽しみの一つである。		
<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	利用者の持っている能力を最大限引き出すために、食事づくりでも低い調理台を設置して楽しく調理しやすいように工夫している。車椅子の人も掃除をしている。洗濯、畑仕事、手芸、等これまでの生活歴に合ったことに主役として取り組んでいる。		
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	天気の良い日は中庭や外の散歩道に出かけている。食材の購入に出かけたり、本人の希望によって季節の花を見に行ったり、外食に出かけている。		
<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	居室や玄関に鍵をかけることの弊害について職員研修を実施していて、日中玄関に鍵はかけていない。職員は常に利用者に見配りを行い行動を共にして1人にならない様になっている。		
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	年に2回避難訓練を行い内1回は消防署から来て貰い講習をもらっている。緊急連絡網も整備し緊急連絡の訓練もしている。設備は検知器とスプリンクラーが完備している。		非常時には近所の人が一番頼りになるので、地域の協力が得られるように働きかけす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	水分摂取量は全員毎日記録して不足している人には晩寝る前と朝起きた時に補給している、食事量の少ない人は本人の好みの副食を作って食べてもらい体重を毎月測定し管理している。栄養管理は管理栄養士のチェックを受けている。		
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	建物の天井から自然光が入り部屋は明るく、中庭には交流が出来るように東屋があり、共用空間には季節の花を飾っている。食堂の横には和室があり居心地よく過ごすことができる。トイレも洋式と和式の両方がある。		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室は洋式と和式に好みに応じて変換が出来る。入居時に家族と本人に話をして使い慣れたダンスや机を持ってきてもらい家族の写真も飾っている。		