

# 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	2570700076
法人名	社会福祉法人 友愛
事業所名	カナリヤグループホーム
訪問調査日	2009年 2月 13日
評価確定日	2009年 3月 6日
評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会

**○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13日

## 【評価実施概要】

事業所番号	滋賀県指定第2570700076号
法人名	社会福祉法人 友愛
事業所名	カナリヤ グループホーム
所在地	滋賀県守山市三宅町833番地 (電話) 077-581-1551
評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会
所在地	滋賀県野洲市富波乙681-55
訪問調査日	平成 21 年 2 月 13 日 (金)

## 【情報提供票より】(平成21年 2 月 13 日事業所)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 5 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 12 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	13.5

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 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)	25,000 円	その他の経費(月額)	27,000 円	
敷金	有( 円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 円) ○無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要( 月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	6 名	要介護2		4 名	
要介護3	5 名	要介護4		3 名	
要介護5	0 名	要支援2		0 名	
年齢	平均 85 歳	最低	71 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	守山市民病院・北野医院・川村歯科診療所
---------	---------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営母体の社会福祉法人友愛は、守山市内で子供のための保育園 や児童館などを手広く運営している。高齢者向けのサービスとしては、3階建ての建物で老人福祉施設、ショートステイ、グループホームを運営し、同敷地内の別棟で、デイサービスも運営している。地域の中で、地域密着型サービスを運営している法人が果たすべき役割を模索中である。グループホームの利用者は、職員の徹底した本人の意向を尊重する支援を受けて、生き生きと生活している。利用者の身体能力の低下は避けられないが、それを見据えながら本人本位の支援を目指して、職員の努力が続いている。

重点項目①	<p>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> <p>地域との付き合い、家族への報告、プライバシーの確保、栄養摂取の項目、居住空間の項目について改善課題となっていた。改善された点もあるが、もう一歩進めてほしい項目もある。家族への報告では、月1回、領収書送付時に簡単なコメントのついた写真が送られるようになり、家族アンケートで喜ばれている。しかし、まだホームの方針を理解してもらえないような点も見受けられるので、家族との連携強化を期待したい。</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>職員全員が自己評価し、それをまとめたものである。改善課題だけに○をつけるのではなく、今現在の取り組みを継続していきたいものも○をしており、現状把握となっている。話し合いで改善課題を優先順位を付けて取り上げ、積極的に改善していく取り組みを期待したい。</p>
重点項目②	<p>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> <p>運営推進会議の委員に利用者のことや職員のことなどグループホームの現状を知っていただく取り組みをしている。また、法人として、地域にどう関わっていくかという事についても模索中である。今回の評価結果を職員で検討したうえで、改善課題などを運営推進会議で報告し、改善状況のモニターになってもらうような関係を作してほしい。</p>
重点項目③	<p>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> <p>直接管理者が聞いた苦情や意見は、対応するようにしている。しかし、今回の家族アンケートにも見られたが、ホーム側の支援の仕方が家族に理解されていないために家族の不信を招いているようなところもあるので、もっと丁寧にホームの支援方法などの説明が必要である。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>法人として地域のためになにができるか、という事については、自治会の会合に法人役員が出席し事業の説明をするなど、関係づくりをしているところである。日常生活においては、週2回ボランティアが話し相手や散歩の付き合いで入ったり、コーラスや大正琴のグループが来て演奏したり、同一法人の保育園児が遊びに来たりしている。自治会の夏祭りなどの行事には参加しており、自治会の清掃には利用者と職員で参加している、など活発に交流している。</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)
<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	「共同生活の中でも、自分の意思でやりたいことをやり、ホームから出て地域と関わりながら自分の持てる力を存分に発揮して自分らしく生きる」という理念は開設当初からのものであるが、地域の中でその人らしく暮らすことを支えていこうとする事業所の考えを良く表している。		
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	職員は折に触れて理念に戻って自分たちの支援方法を振り返る時を持っており、日々、理念の実現に向けて取り組んでいることが伺える。		
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、地域の清掃には利用者と職員が参加、夏祭りや左義長などの自治会の行事にも参加している。週2回ボランティアがはいたり、話相手になったり散歩したりしており、系列の保育園児が遊びに来たり、地域のコーラスや大正琴のボランティアグループが来て演奏することもあり、地域の人と触れ合う機会は多い。		
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	今回の自己評価も、職員全員がそれぞれ評価しまとめたものであり、職員に、より良いものにしていこうとする意識はある。しかし、これからも現状を持続していきいことにも「取り組みたい項目」として○が付いており、具体的な改善計画はあるものの改善できたかどうかの評価まではされていない。	○	これからも持続していきたいことはそれとして、具体的に「これは改善したい」という事を話し合い、優先順位を付けて具体的な改善をしていくことを期待する。今回の外部評価もそういう姿勢で、事業所内で再評価し、改善する所があれば改善計画を立てて具体的に取組んでほしい。
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	運営推進会議では委員に、利用者や職員、また施設について理解して頂く取り組みがされている。その延長上で、法人がどういう風に地域と関わっていくか、自治会の委員会に出席して、施設の説明をし、理解を得る努力をしている。評価については、運営推進会議で取り上げたことは無い。	○	外部評価の結果を職員で検討、再評価し、優先順位を付けて改善計画を立てて運営推進会議に報告し、改善状況をモニターして頂くなど意見を聞き、サービスの質の向上に活かしていく取り組みを期待したい。

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	介護相談員が毎月1回入っている。今の所、それ以外の交流は無い。		
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合わせた報告をしている	毎月、領収書と共に、利用者の写真と簡単なコメントを送っている。家族からも喜ばれている。	○	家族アンケートにも色々な意見があった。グループホームの支援方法をまだ理解しておられない家族もあるようなのでグループホームとしての考えを折に触れて報告してほしい。「家族会」の設立についてもアンケートをして意見を聞くなど、家族との連携を密にする方策を検討し、実施して行って欲しい。
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	家族の面会時に聞くようにしている。去年は設立5周年を記念して家族と一緒に日帰り旅行を行ったが、その折などにも意見を聞くことができた。		
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	結婚退職があつたりして、かなり新しい職員が入っている。新しい職員にはこのホームの理念をしっかりと理解し、支援の仕方を覚えてもらう意味もあって、先輩の職員がついて指導をしている。その間に利用者となじみの関係を作っていくように努めている。		
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	研修は希望し、シフトが合えば参加できる。ホーム側がぜひ参加して欲しい研修は勤務中の扱いで参加している。研修参加後報告書を書き、ミーティングの時などに報告する。資格取得を目指す職員もいる。		
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	淡海グループホーム連絡協議会に所属し、研修には職員が参加している。また、グループホームに勤めている職員対象の集まりもあり、誘いを受け参加している。他のグループホームの状況を知ること、とても良い刺激を受けている。		

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	同法人の系列事業に、デイサービスやショートステイがあり、その利用者がグループホームを利用することが多い。利用する前には何回か遊びに来てもらって、馴染んでもらうようにしている。家族とは訪問して話し合っている。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者本人の意見を折りにふれてよく聞いている。そして職員には、利用者の気持ちを引き出して聞けるように工夫し、待つ姿勢がある。元魚屋さんには魚をおろして貰ったり、得意なことを教えて貰ったりもしている。		
<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	センター方式を採用しており、まだすべての人が終わったわけではないが、一人ひとりの思いを聞いていこうとする姿勢は十分にある。		
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	センター方式でアセスメントをして本人の意向を把握し、月1回開催しているミーティングで皆が意見を持ち寄って介護計画を作成している。日々気付いたことなどは記録に残っているので、それらも考慮して計画を立てる。		
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	3か月か6か月に一回見直している。日々の生活で気付いたことは記録に残しておき、それらも参考にして介護計画の見直しに反映していく。骨折など特別の事情ができた時はその時に介護計画を見直している。		

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>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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	入院時には早期退院に向けた働きかけをしている。本人が望めば日帰りではあるが、利用者の生まれ故郷へ行ったり、墓参りに行ったりすることもある。また利用者の希望で外出に出かけたり、個人的な買い物に行ったりもする。去年は家族同伴で日帰り旅行を実施し、楽しいひと時を持てた。		
<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	利用者のこれまでかかっていた医者継続して見てもらっている。受診は家族が同行するので口頭で日頃の様子を伝え、また受診報告を受けている。精神的に不安定になられた時などは職員も付いて行っている。かかりつけ医との連携はとれていない。	○	受診に際して家族は日頃の様子が全く分からないので、日頃の利用者の様子は口頭で伝えるより、簡単な文書にして渡した方が良い。当グループホームは軽症の方を対象としたいと言う意向があるが、その見極めのためにも、かかりつけ医との関係づくりをしてほしい。
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	グループホームは自立歩行ができる方に利用してもらおう、という方針を貫きたいと考えており、特別養護老人ホームの入所予約をしている利用者も多い。同法人の特別養護老人ホームが3階にできそちらへ移られた方もある。退所については家族と時間をかけて話し合い、納得して頂けるように取り組んでいる。		
<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	トイレ誘導の声掛けもプライバシーを損ねるようなことはなく、静かで穏やかな声であった。記録類は、別の場所に保管している。		
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	自己評価を見ると職員の側にまだまだ自分たちの思いが先に出ている、とあったが、職員はじっくりと利用者の思いを聞きだし、その日の利用者の思いに従って日々の生活が送られている。前から予定を立てて出かけるのではなく、その日その日の利用者の希望のままに外出したり、外出したりすることが多い。		

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>(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	昼食または夕食に、日に1回は利用者が献立を考え買い物に行き調理する。出来る人、したい人が食事を作っている。たまには誰も作りたくない日があり、そんな時は外食したり皆で話し合っ出前を取ったりしている。訪問当日も利用者の意見で付け合わせが増えた。冷蔵庫から好みの食品を出して食べている方もあった。		
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	入浴は入りたい時に、入りたい人と入っている。二人で入る人もある。夕方が多いが夜入浴する人はいない。最低週に2回は入ってもらいが、毎日入る人もある。嫌いな方もあるが、様子を見ながら声を掛けて、週2回は入ってもらっている。		
<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	新聞のとりいれ、犬の世話、とりや金魚の世話、掃除等々その人ができることをしてもらっている。また日帰りではあるが、生まれ故郷を訪問したり、お墓参りに行ったり、利用者が行きたいと言う所へお連れするようにしている。		
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	食材の買い物には毎日行く。一緒に行く方がかたよらないように気を配っている。また日用品の買い物や個人の買い物にも希望に沿って出かけるようにしている。散歩に行くこともある。		
<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	日中は鍵はかけていない。玄関にはセンサーが付いているが、音量は低くしており、職員が利用者の居場所を把握するように気を配っている。		
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1回、消防署の指導を受けながら法人の避難訓練に参加している。またそれとは別にグループホームは年1回、夜間想定避難訓練を実施している。自治会との話し合いで、緊急時の話が出たので、これから地域と連携していくことができると考えている。		

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)
(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	利用者個々の食事の摂取量は細かく記録されている。また水分についても、記録されている。日に2食は職員が献立を考え、だいたい一日1600カロリーで作っている。管理栄養士のチェックは受けていない。	○	食事はカロリーだけでなく、栄養バランスも大切であるので、定期的に、法人内の管理栄養士のチェックを受けるようにしてほしい。
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	ごく普通の住居のようなしつらえになっており、居心地良い空間になっている。家族アンケートに掃除が行きとどいていないと言う意見があったが、事業所としては、本人の意向を尊重したいと考えているので、時にはほごりが多い時もある。余りな時はそと職員が掃除することもあるが、声をかけながら、なるべく「本人が自分の意思で掃除するのを待つ」支援をしている。		
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	利用者の使い慣れた家具も持ち込まれ、生活の場と言う雰囲気のある部屋であった。		