

# 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	257230002
法人名	社会福祉法人 近江ちいろば会
事業所名	グループホーム ぼだいじ
訪問調査日	平成 21 年 3 月 13 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 6 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	257230002
法人名	社会福祉法人 近江ちいろば会
事業所名	グループホーム ぼだいじ
所在地	滋賀県湖南市菩提寺327番地16 (電話) 0748-74-4144

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	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 3月 13日	評価確定日	平成21年 4月 6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	平成 14 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	17 人	常勤 10 人, 非常勤 7 人, 常勤換算	13.1 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)	60,000 円	その他の経費(月額)	23,580 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	250 円	昼食	650 円
	夕食	600 円	おやつ	100 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	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 86.3 歳	最低	75 歳	最高	96 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	生田病院、小川診療所、藤本クリニック、小野歯科医院
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は、社会福祉法人「近江ちいろば会」の運営する介護事業のグループホーム部門として「さくら」、「もみじ」の2ユニットで構成されている。広いベランダや大きな窓に囲まれた中庭、中庭を見ながらの談話スペースなど配慮された施設のなかで18名の利用者が家庭的で穏やかな生活を送っている。確固たる法人理念の下、「利用者が主人公」の考え方を徹底しており、自立を促しつつ支えてゆくケアを実践している。特に当事業所は、ここ3年に亘って出産・寿退社以外は職員の異動が無く、経験豊かな馴染みの職員によるケアを継続しており、利用者および家族との相互信頼関係が厚く、双方から安心感を得ている。

## 【重点項目への取り組み状況】

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>「理念共有への取り組み」は、理念を玄関にも掲示すると共に年度計画書に表記するなど、より一層職員への浸透を深める努力をしている。「現状に即した介護計画の見直し」は介護計画モニタリング表によって毎月利用者個々について見直しを行いケアに活かしている。</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>日々の業務を振り返り、見直すことに意義があるとの考え方に立って職員全員が自己評価に参加し、課題について管理者、リーダーを中心に会議で話し合い自己評価票を完成している。</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>会議は市職員、民生委員、自治会代表、利用者家族、利用者、事業所幹部で構成され、利用者の状況や行事、活動、ボランティアの受け入れなどについて報告、意見交換を行っているが現状4ヶ月単位の開催となっている。運営推進会議は参加者から色々な意見を聞きアイデアを得る機会でもあり、通常報告と併せて開催月毎に討議テーマを決めるなどして隔月毎の開催を望みたい。</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>月々の請求書と共に毎月「〇〇様のご様子」として写真入の一筆箋と4ヶ月単位の法人広報誌などを家族に送付報告している。意見苦情の申し立て方法は、外部窓口も含め重要事項説明書で家族に通知しており、出された意見苦情は「苦情、相談受付書」に記入し、法人責任者まで回覧し都度対応策を検討している。</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>自治会に加入し、自治会館で開催される高齢者サロンには毎月数名が参加、また地域の夏祭りへの参加交流、更に地域のボランティア登録者訪問も積極的に受け入れている。今後スクールガードで地域に出かけることも検討している。近くに民家が無く日常地域住民の立ち寄りは見られないが、事業所行事などを活用して参加を呼びかけ、更に地域交流を深めていくよう期待したい。</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)
<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	「隣人愛の奉仕」を実施するという法人基本理念に加えてホームとして「主人公はお年寄り、ゆったりとした時間の中でその人らしい生活を」の指針を掲げている。	○	地域との交流に取り組んでいる実績を踏まえ、改正介護保険法の趣旨でもある「地域密着」を意味する表現をホーム指針に追記することを望みたい。
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	玄関に理念を掲出し、年度計画書にも理念を表記するなど職員への浸透と意識を高め日常ケアでの実践に取り組んでいる。		
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	自治会に入会し、高齢者サロンや地域夏祭りへの参加などを行う一方、各種ボランティア登録者の受け入れを積極的に行ない地域との交流に努めている。		事業所行事に近隣住民の参加を呼びかけるなどして、更に地域との交流を深め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	自己評価を日々の業務を見直す機会ととらえ全員参加のもと課題を抽出、改善策について管理者を中心に話し合いを持っている。外部評価結果についても職員に開示、会議などを通じて課題の改善に取り組んでいる。		
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	市職員、民生委員、自治会代表、利用者及び家族、事業所幹部、ホーム幹部が参加し利用者の状況、活動行事予定、外部評価・自己評価の内容などを報告、出席者の意見を聞きケアに活かしているが、現状開催は4ヶ月に1度となっている。	○	運営推進会議を参加者の意見を聞き情報交換や、アイデアを得る機会として捉え、例えば開催月毎に検討テーマを設定し意見交換するなど、省令に基づき隔月の実施を望みたい。

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	市からは毎月2名の介護相談員の訪問を受け、利用者の不安を聞いてもらうなどの協力を得ながらサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	定期的には月々の請求書に併せて利用者の様子を写真入りで報告すると共に、広報紙も発行の都度送付している。なお利用者に体調の変化があった場合などは即刻電話連絡を取っている。		
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	相談、苦情申し立ての内部、外部窓口は家族に通知しており、意見、苦情が出た場合は「苦情、相談受付書」が法人責任者まで回覧され都度対策を講じている。また家族会は結成していないが年1回家族会合を開き、昨年は12家族が参加し意見交換を行った。		活用度は低いかもしれないが、事業所の姿勢を示す意味において玄関に意見投書箱の設置検討を望みたい。
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	職員の職場での意欲が高く、管理者と職員、職員と利用者との関係も良好でここ3年間には出産・寿退社を除き常勤職員の離職、異動は発生していない。上司の適切な指導と職員間の連携の良さがうまく機能していることが定着率を上げている。		
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	法人内研修(救急救命、口腔ケアなど)が年4～5回開催され、外部研修にも積極的に参加している。又職員毎に「目標管理、ターゲットプラン」を作成し、課題、計画、実行、評価について自己管理する仕組みが出来ている。		
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	事業所持ち回り開催の甲賀地区GH会(年4～5回開催)や県GH協議会に参加し他事業所との職員交流を図っている。また湖南市介護事業協議会(ほほえみネット湖南)にも参加、事業所として更なるサービスの質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	利用開始に先立って本人が納得するまで来所を促しホーム生活に馴染めるよう対処している。又ホーム側も利用予定者の家庭を訪問し生活歴のアセスメントを行って入居時の部屋作りにも参考になっている。		
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	職員は利用者の立場に立って喜怒哀楽を共にしつつ食事作りをはじめ本人の得意なことを教えてもらう姿勢で対処している。また役割を果たしてもらった後は、感謝の気持ちを伝え互いに支えあって行く関係を築き上げている。		
<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	家族からの聞き取りや、利用者との日々のかかわりの中から本人の望みなどを知るよう努力している。また1年に1回本人の「特別の願い」を実現してあげることに取り組んでおり、例えば去年は利用者の故郷、松山へ日帰りで職員が同行した。		
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	利用者の家庭を訪問し、家族との話し合いによるアセスメント結果などを参考にして、会議の中で主に職員間で利用者の課題、長期目標、短期目標、具体的計画といった項目について意見やアイデアを話し合い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	個々の利用者についての介護計画書の書き換えは変化があった場合を除き基本的に6ヶ月単位としているが、別に「介護計画モニタリング表」を毎月作成、これによって介護計画のフォローを行なうと共に現状に即した介護への変更、見直しをしている。		

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>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	医療連携体制加算事業所として健康管理面では安心してまかせられる。家族の要請によりかかりつけ医への送迎や、日用品の買い物代行にも対応しており、提携医とは24時間連絡できる体制をとっている。年に一度本人の思い出の場所へ行くなどの「特別の願い」を家族の協力を得て実現している。		
<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	かかりつけ医受診者は現在数名であるが、受診は原則家族同行となっているものの要請があれば職員も同行している。		
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	医療連携体制事業所としてターミナルケアに対処している。昨年の家族会合で看取りに関する指針を説明し、本人、家族が看取りを希望した場合は個別に「看取り意向確認書」を取り交わし終末期ケアに対応している。		家族の思いが利用者の重度化につれて変化することも予想される。繰り返し話し合いを持ち記録に残し、常に考え方を共有することを望みたい。
<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	「一人ひとりの人格の尊厳を第一とする」との考え方を各職員に徹底しており、これを利用契約書に明記し家族に説明すると共に、各種ファイルの保管場所も事務所ロッカーと決めている。特に日頃のケアにおけるプライバシーを配慮した声かけに注意している。		
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	ホームとしての流れはあるが、その日の状況により利用者個々の希望を尊重し、楽しみごとや役割において利用者のペースに合わせることを基本にして対応している。		

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 (すでに取り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	ケアハウス供給の食材を使つての調理をしているが、朝食は独自に食材調達から調理まで行なっている。日によっては調理済みの食事を取ることもある。その中で週に1度、メニューを決め買い物を行なつて独自の食事作りをしている。職員は利用者と同じ食事を楽しみ、片付けも一緒にしている。		
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	入浴時間や回数は本人の希望に沿うよう配慮している。入浴を拒む利用者がいるが、言葉かけなどにより週2回以上の入浴実現を目指して取り組んでいる。		入浴を拒む利用者についても、清潔保持の観点からも極力入浴回数を増やすよう取り組んでほしい。
<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	絵や書、生花、花壇の手入れといった個人の楽しみごと支援の他に音楽レクリエーションやメニューに焼き鳥などを加えた居酒屋の開催なども行っている。ボランティアによる楽しみごとの場の提供も活発に行っている。		
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つて、戸外に出かけられるよう支援している	近所の散歩、買い物、近くの公園や花見のドライブなど日常の外出支援と共に、年1回家族の参加も得て一泊旅行も実施している。またホームには庭に面した広いペランダがあつて冬季を除いて日向ぼっこなどに活用している。		ホームの都合によって計画を変更せざる場合があつても、代替日を設定するなど可能な限り外出機会を増やすようにしてほしい。
<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	利用者への目配り、見守りに注意を払うことにより8時から20時までの12時間は玄関の鍵は常時開けており、鍵を掛けないケアを実践している。		
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	災害時マニュアルや緊急時連絡網は整備されている。災害時の緊急避難場所も決めており、年2回春と秋に避難訓練を行っている。訓練の内1回は消防署立会いによる指導を受けている。		訓練実施日には、地域自治会の方などの参加協力も得るよう働きかけを期待したい。

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	管理栄養士によるバランスの取れた食事を提供しており、ご飯の量も利用者個々の状態に合わせている。水分は毎食事時のお茶や味噌汁、10時、3時のおやつ時のお茶の提供により確保している。		特に高齢者の水分摂取は重要なので、摂取状況の把握、記録をきめ細かに実施することを期待したい。
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	季節の飾り付けが施された食堂と一体のリビング、広いベランダ、季節の花が植えられた中庭を見ながら過ごせる談話スペースなどくつろぎの場所が確保されており、空間には自然採光を取り入れ利用者が居心地良く過ごせる工夫を施している。		
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	使い慣れた筆筒や机、趣味の品々が持ち込まれており、家族の写真や作品を飾るなど利用者が思い思いにくつろげる落ち着いた本人の城ができています。		