

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2571300116
法人名	医療法人 翔英会
事業所名	グループホーム サンドラ-
訪問調査日	2008年 12月 10日
評価確定日	2009年 4月 2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 2008年12月20日

【評価実施概要】

事業所番号	2571300116
法人名	医療法人 翔英会
事業所名	グループホーム サンドラー
所在地	滋賀県野洲市北野1丁目16-15 (電 話) 077-586-6827
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 20年 12月 10日

【情報提供票より】(平成20年 11月 27日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 6 月 10 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 10 人、非常勤 7 人、常勤換算 13.

(2)建物概要

建物構造	RC一部鉄骨 造り		
	3 階建て、2 階 ~ 3 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)	21,000 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	400 円	昼食 500 円
	夕食	600 円	おやつ 100 円

(4)利用者の概要(11月27日現在)

	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	2 名	要介護2 7 名	
要介護3	3 名	要介護4 6 名	
要介護5	0 名	要支援2 0 名	
年齢	平均 82.3 歳	最低 68 歳	最高 95 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	岸本産婦人科、守山病院、藤井外科、伊藤整形外科、きた歯科
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

サンドラーは、人口約5万人の田園都市にある唯一のグループホームで、JR野洲駅から徒歩3分、近隣には大型のスーパーもある便利な所にあり、1階にデイサービス、2〜3階がグループホームとなっている。「利用される皆様が、心豊かに生き活きと・ほっと(HOT)した気分で自分らしく生きられること」を援助の基本理念とし、日常のケアに取り組んでいる。2年前から地域の「ふれあいサロン」に参加、今年は県下一斉美化運動に参加するなど、地域活動にも積極的に参加し、地域のひとなじみの関係を作っている。利用者の表情は皆穏やかで明るく、安心して毎日を送られていることが伺えた。

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) 玄関の2つの入り口にはグループホームの大きな表示物が置かれ気軽に入れるようになっていた。職員が必ず利用する所に権利・義務について書かれた文書が掲示されていた。また、設立当初からつけられていたデンキーには、数字が大きく書かれていて出ようと思えばいつでも出ることができる。入浴支援は一人ひとりの希望にあわせ柔軟な対応となっており、食後の口腔ケアは朝夕行われ、昼食後は声掛けをして促されていた。
	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、評価票をすべての職員にコピーして渡し、それぞれの立場で記入、それをユニットごとに管理者・責任者が集約したものである。こうした取り組みをすることで、職員の意識を再確認することができ、より現実に即した評価となっている。
重点項目②	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) 2ヶ月に1度として計画されている運営推進会議であるが、9月に1回目、11月に2回目、来年1月に3回目が予定されている。記録からは具体的な内容を汲み取ることは出来ない。グループホームの質を上げ、また内外にPRしていくための貴重なチャンスと受け止めて、今後の更なる内容の充実と、自治会長をメンバーに取り込むなどの検討をしてほしい。
重点項目③	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) 今回の評価に必要な家族に対するアンケート調査の回答では、予想外に数多くの意見が寄せられた。ホームに設置されている意見箱の利用は無くとも、家族は感謝や安心感を含め、さまざまな思いや要望・不安を持っておられることが分かる。家族会の結成が無理であるとしても、何らかの工夫をすることでこうした家族の思いをくみ上げ、是非運営に生かして欲しい。
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) 2年ほど前から、月2回開催されている地域のふれあいサロンに参加している。それをご縁として、今は施設が催す敬老会等の行事に、地域住民を招待するようになった。こうしたことを通じて徐々に顔見知りも増え、外出時に声をかけてもらうこともあり、利用者にとって喜びの一つとなっている。

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	「ご利用者が心豊かに生き生きと・ホット(HOT)した気分になっていただき『自分らしく生きる』ための援助を、尊敬の念を持って提供させていただく」という理念を掲げ、日々のケアに取り組まれている。	○	この理念は設立当初のものである。グループホームが地域密着型サービスとして位置づけられた今、基本理念の中にその趣旨を盛り込むとともに、援助を行ううえで大切な視点としていってほしい。
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	理念は、職員が必ず毎日利用する階段の壁のところに掲示してある。特に共に唱和するといったようなことはしていないが、管理者、職員ともにこの理念がケアの基本となっている。		
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	自治会には入会していないが、今年初めて、県下一斉美化運動に地域の一員として、利用者と共に参加した。また、2年ほど前から地域の、「ふれあいサロン」に参加している。それがご縁となって顔なじみもでき、施設の行事に地域の方に呼びかけをして参加して頂いている。	○	地域と共に歩んでいくことが求められるグループホームの基本姿勢として、自治会への入会が実現できるよう努力してほしい。災害や事故発生時には地域との連携は欠かせない。
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	今回の自己評価をするに当たって、職員すべてに評価票をコピーして渡し、それぞれの立場で記入、それらを集約したものを自己評価として報告された。こうした経緯を経ることで、各人に評価の意義を問うことにも繋がっていくと思われる。		
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、民生委員、家族代表、老人会、行政等で構成されている。会議は2ヶ月に1度開催。11月に2回目、来年1月に3回目が予定されている。会議録は、何についてどのように話し合われたのか、第3者には解りにくいものとなっている。	○	記録は議事内容をもう少し詳しく残しておいてほしい。グループホームは地域密着型の施設であり、防災・緊急時の面からも地域との連携は不可欠である。この会議はグループホームのことを地域に理解していただく窓口としてとても重要なものであり、自治会長は委員となっていないが、この機会にぜひ委員として参加を検討して欲しい。

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)
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	困りごとや解らないことは、なるべく早い段階で尋ねるようにしている。市の介護相談員にも来ていただき、利用者との良い関係もつくられて、行政との橋渡しにもなっている。		
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	日頃の様子は、月に1度請求書と共に、個別の買い物のレシートや、個々の写真等を一緒に入れて送り、報告している。職員の異動については、アンケートで知らないという解答が多かったが、ホームではその日出勤している職員の、顔写真と名前が玄関に貼り出されていて、わかりやすいものとなっている。		
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	利用者の家族が、遠くに住まわれている方もあり、家族会の結成はされていない。玄関には意見箱も設置されているが、利用はほとんど無いに等しい。	○	運営推進会議の家族代表者は野洲市在住で負担なく参加できる方ということで人選し、お一人ご家族依頼している。全員参加は望めなくても、施設の行事に呼びかけるなどして参加を促し、こうした機会に思いや希望を気楽に話してもらうなど工夫して家族の意見を組み上げ、運営に生かしていったほしい。
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、職員とも比較的、転職が多い傾向にある。現在の管理者も9月に変わったところであるが、管理者はその弊害をよく認識している。利用者はユニット間、あるいは1Fのデイルームへの行き来はよくされているので、ふだんから多くの職員との面識があり、比較的影響は少ない。		
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	年間の研修計画は無いが、その時々研修内容に合わせて、声掛け、参加を促されている。できるだけ勤務時間内での対応になるように、配慮されている。管理者・職員ともに、研修参加に意欲的であり、上級の資格試験を受ける職員も多い。		
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	今のところ、これという交流の機会もたれていない。研修等に参加したときに、お互いに情報交換の中で、学びあうことを心がけている。管理者は同業者とのネットワークの必要性を感じている。	○	滋賀県下には、同業の事業者協議会や、自発的に運営されている同業者の連絡会もあるので、ぜひ参加することを検討して欲しい。

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)
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 本人が安心して、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	お試しなどのシステムは無いが、自宅に何度も足を運び、なじみの関係を作るなど工夫している。1階にあるデイサービス利用からグループホームの利用になる人もあり、こうした場合はなじみやすい。ある利用者は、「ここに入るまで、何度も見に来た。気に入ったので、ここに来た」と話されていた。		
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	最近では「干し柿づくり」を枝を切り離すことから教わったり、根がついたねぎは、植えるとまた芽を出し使えといったことなど教わりながら、楽しく取り組むことが出来た。今まで生きてこれたそれぞれの経験から、折々に日常生活の中で教えていただくことは多くある。		
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	会話を通して、その人の思いや希望を把握することが多い。また毎日の引継ぎのための日誌で、担当職員の気付きの記録の中から、見えてくるものもある。センター方式のアセスメントに取り組み始めたところである。		
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	日々のケアの中で、気付かされた本人の思いや希望を大切にしながら関係者と協議を重ね、必要とあれば他業者の意見も参考にしながら、本人に即した介護計画になるよう努力している。		
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	3ヶ月に1度、モニタリングをしている。現況について関係者の意見を聞きながらプランの見直しを行っている。その記録簿もきちんと整理されたものがある。状態が目立った変化のある時は、家族に連絡した上で協議し、現況に沿ったプランになるよう作り変えている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
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	利用者の希望により、安全な移動のための福祉用具について、福祉用具関連の事業者と連絡調整しながらその利用を支援している。整容は、地域の理美容院を利用する時は送迎したり、2ヶ月に1度は施設での出張理美容があるので、それを利用することも出来る。		
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					
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	従来からのかかりつけ医を利用している方が多く、かかりつけ医の受診は家族対応が基本となっている。利用者の日頃の様子を家族に説明し、車椅子を利用している利用者の受診時には、施設のリフト車で送迎するなど、受診しやすい環境を整える配慮をしている。		
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	利用者が重度化した場合について、現在のところマニュアル化されたものは無く、共有されている事項もない。現在、2名の方が特別養護老人ホームに入所申し込みをされている。現在の所ホームとしては、医療の必要の度合いによって紹介施設を考えるにとどまっている。	○	家族にとって、終末期のあり方は大きな不安の一つになっている。早い段階からホームの基本姿勢を示していくことは、こうした不安を真摯に受け止めていくことにもつながる。逼迫した必要性のない今から、重度化した場合グループホームとして出来ることと出来ないことをはっきりさせておき、折に触れて話し合いの場を作っていく等の対応を期待したい。
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	個人ファイルは事務所に保管されている。「グループホームの利用者は、職員を含めみんな家族なんだ」という思いで接している。言葉かけや対応も親しみがあり、そんな思いが伝わってくる。		
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	朝の起床もその人次第で、時には他の利用者が遅いと気遣うこともある。訪問日の昼食時は、ゆったりと個々のペースで行われていた。		

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	以前は旅館の女将さんだったという人が、盛り付けを手際よくされていた。またそれをテーブルに配膳される人がある。献立は味もよく、やわらかくて食べやすく調理され、職員はさりげなく器の配置を変えるだけで、あまり口を出されない。利用者は「おいしいなあ」とにこやかに話しながら食されていた。		
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	無理強いしないで、その人、その日の思いを大切にしながらの対応となっている。拒否が続けば清拭するなどして、清潔保持に努めている。入浴時間をあまり固守しないで、出来る時に希望にあわせて行われている。		
(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	針を持つことが得意な人には、ボタン付けをしてもらったり、洗濯物を干したり、掃除をと、自主性に任せたり、お願いしたりしながら、日々の暮らしに張りをもてるように支援している。		
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	天気の良い日は、出来るだけ散歩に誘うなどの気配りをしている。また、毎日食材を買いだしに行くことも、大切な外出の支援と受け止めている。そうした折に、なじみになった地域の方から言葉をかけていただくことが楽しみでとなっている。花見などの大きな行事は、全員で出かけている。		
(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	出入り口にあるテンキーには数字が表示しており、出ようと思えばいつでも出られるようになっている。現に自分であけて出ている人もある。数字の意味が解らなくなれば、出ては危険だという証でもある。		
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	定期的に消防署と連携をとりながら、その年の課題を設定し、利用者を巻き込んだ訓練を行っている。災害は昼間だけではなく、夜に起こることも多い。思いがけない問題点に気付くこともあるので、一度夜間におこなうことも検討している。		

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)
(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	栄養の摂取量はきちんと記録して、把握されている。水分の摂取量については、必要な方のみ記録し、それ以外の方は記録は取っていないが、毎食後、食間時、入浴後等に量を決めて摂取していただいている。		
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	共用空間の採光は穏やかで、食堂兼居間の大きな窓には、おしゃれなカーテンがつけられていた。不快な音やにおいは無い。壁には季節感のある飾り付けがされていた。居室の中心にある台所から、食事時には調理のいいにおいが漂い、食欲を誘うものになっている。		
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	各居室には、最新の備え付けベッドが用意されている。ほかのものについては、使い慣れた物の持込は可能となっているが、家族が近くに住む人は、季節ごとの衣類の入れ替えが容易にできるためか家具類は少なく、比較的シンプルな居室が多かった。		