

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	11
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	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	2510101575
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホームクリーム
訪問調査日	平成 21 年 3 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 21 日
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

○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。

番号欄が太枠の項目は、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	2510101575		
法人名	医療法人 緑生会		
事業所名	グループホームクリーム西館、東館		
所在地	滋賀県大津市大石淀三丁目 2番2号(西館)、2番6号(東館) (電話) 西館 077(536)3927 東館 077(546)5560		
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3月24日	評価確定日	平成21年4月21日

【情報提供票より】(21年3月13日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	(西館) 平成14年8月1日	(東館) 平成15年11月1日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計 18 人
職員数	18 人	常勤 10 人, 非常勤 8 人, 常勤換算 14.0 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り 2 階建ての 1 階 ~ 2 階部分 が 2 棟
------	----------------------------------

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	西63,000円、東68,250円	その他の経費(月額)	西15,000円、東20,000円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有・西館 250,000円 有・東館 300,000円	有りの場合 償却の有無	有	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,250 円	

(4) 利用者の概要(3月13日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	1 名	要介護2	8 名		
要介護3	2 名	要介護4	6 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 88 歳	最低	71 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中山病院、南大津クリニック、小金澤歯科診療所
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大津市の南部、瀬田川の東側に広がる地域が大石で、グループホームは市役所の支所や小学校、郵便局、交番等の近くの静かな自然に囲まれた住宅地の中にある。近くに「大石緑地スポーツ公園」もあり散歩に出かける場所に恵まれている。すぐ前に地域に根付いた系列の「医療法人緑生会中山病院」がある。医療連携体制を採用しており、いつでも医療の支援を受けられ、利用者、家族、職員共に安心である。地元の人々にとって地域医療の中心である中山病院は古くから馴染みがあり、グループホームの地域との連携は自然な形で定着している。

【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)
	課題であった運営推進会議の参加者については平成20年1月より南包括支援センターから出席してもらうようになった。職員研修については行政主催の研修や、中山病院開催の研修に参加している。育成目標として職員は全員が介護福祉士の資格を取ることを目指している。
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)
	各ユニットの管理者が中心となりスタッフ会議で取り組んでいる。全員の理解と活用の方では各自の意見等を反映する仕組みが望まれる。
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)
	出席者は利用者、家族、元自治連会長や近隣の代表、地域包括支援センター、管理者などである。内容は外部評価の課題やグループホームの催しものについての話し合い、利用者の健康状態、よくある転倒事故、ヒヤリーハット等、時折々の注意事項も話し合っ改善に努めている。
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)
	家族へのお便りは2か月に1回作成し、写真や暮らしぶりを掲載し、個人的なコメントは別途スペースも取って記載している。家族からのクレーム等は苦情処理簿に記録し、管理者に報告、スタッフを交え改善策を取っている。家族とは面会時、職員ともできるだけ話し合いの場を持つ様にしている。
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)
	自治会には緑生会として、又地元の利用者で個人とし加入している人もいる。地域の行事(運動会、文化祭等)に参加している。ホームとして年1回のバザーにお茶券を付けて近隣の方に案内状を出し、多くの参加を得ている。幼稚園や小学校との交流のきっかけになればと、ベルマークやペットボトルの蓋を集めているが実践までは至っていない。

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)
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	医療法人緑生会の理念の他、グループホーム独自の理念「私たちは、大石淀町で生活しています…私たちはこの町で、自分らしく楽しく生活しています…」等やさしい言葉で作成、地域密着も表現している。		
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	理念をリビング及びスタッフルームに掲示し、実現に努力している。スタッフ会議でも読み上げ再確認をしている。		地域密着を謳ったクリームの理念「私たちは、大石淀町で生活しています…」を機会を見てクリームのパンフレットに記載して欲しい。
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	年1回バザーを開催し地域住民との交流も積極的に行なっている。自治会に加入していて、地元の方で個人で老人会に加入している人もあり、地域の運動会、文化祭にも参加している。日常生活では散髪や買い物等利用者自身が地域の人と個別で触れ合い事業所や利用者への理解を頂く努力もしている。		地域の幼稚園、小学校の交流の手掛かりとなればと、バルマークやペットボトルのキャップ集めをしているので、実を結ぶことを期待する。
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	今回の評価は管理者が中心となりスタッフ会議で諮りながら作成し、評価後できていない所を確認し、話し合いをしている。	○	評価の意義をスタッフ全員で話し合い改善に努めて欲しい。例えば管理者がこのような機会にアンケート等を作りスタッフの意見、要望を見つけ出し活用する等全員参加を考えて欲しい。
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	ほぼ2カ月に1回開催し、議事録もきちんと残している。メンバーは利用者代表、地域住民代表、利用者の家族、管理者、医療法人理事長である。平成20年1月より南包括支援センターから来てもらい、行政としての意見をもらっている。		

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	昨年からの地域包括支援センターとの連携も少し密になり、その依頼もあって秋には緑生会が主催して千町公民館を借りて地元の住民を対象に「認知症講座」を開いた。		
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	2か月に1回お便りを発行し行事の写真と共に送付し暮らしぶりや健康状態、金銭管理を知らせている。全体的な事その他個人的なメッセージを記載する欄を設け近況をより詳しく記述している。		職員の異動、特に新入職員の紹介は記載する事が望ましい。
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	クレーム記録はきちんと残し、直ぐに管理者に報告し、家族と迅速に話し合い処理をしている。外部に相談窓口があることを重要事項説明書に記載し契約時に説明している。		気軽に意見を述べられる意見箱等を設置する事が望ましい。
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	最近異動はほとんどなく、スタッフは、東館、西館共に勤務できるようにしており、利用者とは顔馴染みである。		
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	採用時研修及び法人内外の研修に参加している。病院開催の研修も充実している。職員には全員介護福祉士の資格を取ることを指示をしていて、すでに半数以上が取得している。		職員一人ひとり育成目標に基づいた研修計画を作りたい。
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	新人研修やグループホームスタッフ研修に他事業者とともに参加している。個別には系列の「クリーム膳所」と交流している。	○	研修時などの機会を活かし同業者との交流を広げ、勉強会やネットワーク作りにまで繋げてもらいたい。

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)
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	利用前にはホームの見学をしているが、系列のデイサービスや訪問介護の利用者の入所もあり、以前より顔馴染みの場合が多い。		
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	若い職員は利用者から料理等を教えてもらいできるようなったこともある。折り紙や昔の遊びを教えてもらったり、一緒に楽しんでいる。		
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	言葉や態度で推察して、自室でゆっくりしたい人や1人では寂しい人など個々の要望に沿いながら、おやつや食事は皆と一緒に過ごして貰っている。		
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	入居前の家族との面会時にこれまでの生活歴趣味等を聞き取り、できる限り希望に沿った暮らしを実現していけるようにと、スタッフ会議で検討し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	日々非常に詳しく状況観察記録し、月1回のスタッフ会議で検討し、状況の変化がある時は随時管理者を中心に見直しをしている。		

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)
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	医療連携体制を採用している。週1回連携医による診察を受けている。管理者を通して、病院、クリニック等の手配をしている。外出、買物支援、眼科、耳鼻科、歯科等一人ひとりの要望に対応している。		
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	入居前よりのかかりつけ医がある利用者に対しては通院の送迎をしたり、連携を取ったりの支援をしている。		
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	契約時に「終末期に関する意思確認書」も整え、終末期のあり方の要望を聞いて方針を確認している。		入居時だけでなく以後も機会をみて時折話し合っ欲しい。
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	職員はトイレ誘導や入浴の際の声掛けや、介助には充分配慮している。「個人情報に関する説明書」や、「自室の入口に氏名を表示するか否かの承諾」等細やかにしている。		
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	ゆったりと一人ひとりのペースで過ごしているが、時には職員のペースになる時もある。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	皮むき等できることは職員と一緒にし、配膳や後片づけもしている。お誕生会のケーキは手作りでデコレーションは利用者も加わって作り、喜ばれている。食事は全員が揃って始まり、職員も一緒に楽しみながら食事をしている。歯磨きも見計いながらスムーズにしている。		
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	希望を取り入れ昼、夜の入浴を実施しているが、夜は全部の希望は叶えられない。昼食後テレビを見ながら足浴をしている利用者もある。		
(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	大正琴を習いに行き生き甲斐になっている利用者や、農家の経験を生かしプランターでの野菜作りをし、皆に頼りにされ張り切っている人もいる。収穫した野菜は食材の1つとして食卓に乗る。月1回の外食、誕生会など楽しんでいる。		
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	可能な人は職員が同伴し散歩を日課としている。近くにはゆったりと散歩できる場所が多い。		
(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	居間、玄関は鍵をかけていない。玄関はセンサーでチャイムが鳴るようになっている。地元の交番とも連携を取っている。		
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2回定期的に消防署の協力を得、中山病院と連携して消防訓練をしている。避難用屋外階段も設置していて、開くとブザーが鳴る。近隣の方々にも協力依頼している。災害時の避難緊急連絡マニュアルは電話のところに貼っている。		

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	食事量や水分量は個人別に毎日経過表に記録し、チェックしている。一日に1500cc位はとるよう、気をつけている。毎日の夕食は管理栄養士の献立である。		
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	リビングのテーブルには小ぶりの花を飾り、壁には利用者が書いた絵や俳句等が張ってある。トイレは東館、西館ともに各階に1ヶ所ずつである。		
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	自室には各々に使い慣れた筆筒や机等を持ち込み、本人と家族で配置している。		