

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
合計	<u>30</u>

事業所番号	2590100109
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホーム クリーム膳所
訪問調査日	平成 21 年 3 月 26 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

作成日 平成20年4月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2590100109		
法人名	医療法人 緑生会		
事業所名	グループホーム クリーム膳所		
所在地	大津市西之庄12-21 (電話)077-523-5556		
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26日	評価確定日	平成21年4月21日

【情報提供票より】(平成21年3月14日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成19年5月1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 12 名	非常勤 4 名 常勤換算 14.5 名

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 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)	93,600 円	その他の経費(月額)	24,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(800,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 (4年)
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14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	6 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	5 名	要支援2	名		
年齢	平均 82 歳	最低	69 歳	最高	97 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	(医)緑生会中山医院、小金沢市歯科診療所
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

びわ湖なぎさ公園に面した国道から少し入った住宅地にあり、交通至便で家族の面会が便利である。ホームの母体が医療法人で、医療連携体制が確立されており、終末期についても入所時に「看取りに関する指針」で確認している。系列のグループホームやディケアサービス施設があって、職員は医療面の研修、介護の研修を受講する機会に恵まれ、利用者や家族にとって安心できるホームである。管理者の地域とのつながりを大切にしたいという思いは強く、設立2年目でありながら自治会行事には数多く参加している。今後、さらに地域に密着したホームづくりを目指すよう期待したい。

【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>課題は2件、1件目の市町村との継続的な取り組み強化については、その後、県の「元気長寿福祉課」や市の「包括支援センター」の指導を受け、関係強化に努めている。2件目の介護計画見直しを3か月ごとに実施する件は記録を残し、確実に実施されている。</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>自己評価は各ユニットの新人スタッフに作成させ、その後、スタッフ全員で討議する事で、問題点を共有し、改善に努めている。今後は、昨年の取り組み課題の進捗状況のフォローなど、きめ細かな改善に取り組むことを望みたい。</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>会議は、昨年4回開催した。出席者は包括支援センター、民生委員、利用者家族の代表、利用者、事業所関係者で、討議内容はホームの状況、サービス提供状況、行事計画や実績報告、要望や助言等である。議事録をきちっと残しサービス向上に活かしている。今後は、自治会役員に出席をお願いする等、更に地元の理解を深める努力を期待したい。</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>家族には隔月に利用者の様子やホームの動きを写真入りで知らせている。家族の訪問時には積極的に接触し、ホームでの様子を詳しく報告している。今年から市の介護相談員が月1回来訪するようになり、家族の意見をより早く反映することが可能になったが、今のところ相談員を通じての苦情の表明は聞いていない。</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>ホームが1家族として自治会に加入し、昨年は厄除け祈願、節分、廃品回収、地藏盆、びわこ清掃活動に参加した。また、ホームを開放したバザーには自治会役員や近隣主婦、子供たちが多数訪問したり、昨年は介護職を目指す近隣の高校生の3日間実習を受け入れる等、着実に地域との連携を深めている。</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)
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	8項目のクリーム膳所独自の理念を掲げ、その中に「私たちはこの町で自分らしく楽しく生活しています」「私たちはこの町で一緒に生活を続けます」という項目を設け、地域密着型をうたっている。		
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	理念は玄関、居間などに額縁に入れて掲示し、誰でも、何時でも見ることができる。また、毎月のスタッフミーティングで全員が唱和し、共有化を図っている。		次回、パンフレットを改定するときは、理念の記入を望みたい。
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	1家族として自治会に加入し、昨年は厄除け祈願、節分、廃品回収、地藏盆、清掃活動に参加した。また、ホームを開放したバザーにはパンフレットを配布し、自治役員や近隣の方たちが多数参加した。		
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	自己評価は各ユニットの新人スタッフに新しい目線で作成させ、その後スタッフ全員で討議することで、問題の共有化を図り、改善に努めている。		自己評価は2回目で概ね理解しているが、前回の評価で「望ましい」「期待したい」と表現した内容は自己評価時点で確認するなど、きめ細かなフォローを期待したい。
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	計画は2ヶ月毎としているが、昨年は4回の開催にとどまった。出席者は包括支援センター、民生委員、家族、利用者代表、事業所、法人関係者である。討議内容はサービス提供状況、行事計画と実績報告、要望・助言、ホームの動きなどである。運営推進会議の意見を議事録に残し、サービス向上に活かしている。		自治会役員の出席を要請したり、議事録を送付するなどして、地元の方たちの理解を深める努力を期待したい。計画どおり2ヶ月毎に開催する事を望みたい。

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	「包括支援センター」を窓口に指導、助言を受けている。今年から市の介護相談員が月1回訪問し、利用者や家族の相談も受けている。		
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合わせた報告をしている	家族へ隔月、利用者の毎日の様子やホームの動きを写真入りで知らせている。家族の面会の際には職員が積極的に接触し、健康状態、金銭管理、ホームの動きなどについて報告し、要望を聞くように努めている。交通の便が良く、毎日、家族の面会がある。面会簿の記録が面会の多さを示している。		
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	居間に意見箱を設置すると共に、苦情窓口があることもPRしている。最近では市の介護相談員を通じ、ご家族の意見をより早く反映することが可能になった。		
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	日頃から1階と2階の職員の交差勤務をするなどして、全てのスタッフと利用者が顔なじみになるよう努めている。やむなく異動や離職する場合は事前に利用者へ説明して理解を得られるよう努めている。		家族の不安を軽減するために異動の実態を面会時に知らせることが望ましい。
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	新人研修会や県が実施する各種研修会に参加している。また、緑生会(組織)の医療研修もあり、職員の上級職への資格取得の支援に力を入れている。また、研修会へ参加し易くするようローテーションの組み換えをしている。	○	個人の育成計画を立案し、年間事業計画にキチッと位置づけ教育記録を残すなど、更なる努力を期待したい。
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	県主催の介護実践教育に参加したとき、グループディスカッションで親しくなった他事業所の職員と、2月にグループで相互訪問を実施した。このように、他事業所と積極的に交流を進めている。		

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)
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	入居前に複数回利用者と家族がホームを訪ね、既利用者やスタッフと馴染みになって入居している。また、ホームから何うこともある。至近の利用者はご家族と一緒に散歩がてら何度も立ち寄り顔なじみになり入居した。		
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者に百人一首や書道を趣味とする利用者がいて、職員も一緒に指導を受け、料理の好きな方からは、台所でアドバイスを受けてたり、裁縫の得意な人は仲間の利用者のズボンのすそ上げや座布団のほつれの修理を手伝っている。		
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	利用者の思いは家族や本人から聞いているが、その日の寄り添いや声掛けで再確認し、自宅にいた時の個々の思いに沿った対応をしている。		
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	利用者や家族、かかりつけ医の意見や思いに基づき、スタッフ会議で意見を出し合って、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	3か月毎に介護計画を見直している。状況の変化が激しいときは、随時、管理者を中心にかかりつけ医の指導のもと、見直しすると共に、家族へは直ちに報告し、承認を得ている。見直しをした介護計画書は家族の面会時に再確認のため押印をお願いしている。		

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	医療連携体制を整え、緊急時体制もマニュアル化している。日用品雑貨品の買い物支援、公的機関への書類作成、結婚式への送迎など柔軟に対応している。歯科医は往診をお願いしている。		
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	かかりつけ医は利用者、家族の情報で確認している。通院支援は家族が優先だが、無理なときは有料で対応している。大津赤十字病院、市民病院の受診に対応したことがある。		
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	入居時に利用者、家族の意向を文書「看取りに関する指針」で確認しており、全員で方針を共有している。		「指針」については、再確認の意味からも定期的に見直しをすることを望みたい。
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	言葉遣いや文書管理のプライバシー保護や人権については新人研修や組織内での研修で絶えず教育している。実践業務の中でトイレ誘導や入浴の際には羞恥心に十分配慮している。トイレの入り口に暖簾が下げられ目隠しになっている。		
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	今日は何する？の問いかけを大切に、その日のスケジュールを決定するが、その日の体調や気分に合わせて柔軟に対応している。		

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	利用者は配膳、食器洗い、食材を切ったり、皮をむいたり、できることを手伝っている。利用者の体調に合わせメニュー以外にお粥も準備している。また、誕生会は日付け毎に実施し、誕生日の人の好きなメニューが準備される。ケーキも誕生日の人と一緒に買ってくる。職員も談笑しながら、一緒に食事をして		
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	週3回、利用者の希望で入浴している。菖蒲湯やゆず湯など季節の湯を楽しんでいる。1階にはリフト浴の設備があり、手足の不自由な人も安心して入浴を楽しんでいる。		
(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	洗濯物を干したり、取り込んだり、たたんだり、清掃など利用者楽しみながら役割を果たしている。計算、塗り絵なども楽しんでいる。		
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	天気の良い日は、近くのコンビニに買い物に出たり、神社へお参りに出かけるなど、戸外での散歩を楽しんでいる。月1回の外食を楽しみにしている。内容は花見、バイキング、回転寿司など多彩で、時には京都まで出かけている。		
(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	玄関や居間は鍵をかけていない。玄関はセンサーを設置し人が通るとチャイムが鳴る。玄関、居間、廊下、エレベータ周りなど主要箇所にはカメラを設置し、居間のモニターテレビで確認することができる。利用者も自分たちがモニターに映ると喜んで見ている。		
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、消防署の指導で避難訓練を実施している。2階の非常階段前は普段施錠しているが、誰でも手で簡単に開けられる。また、居間は大きな吐き出しになっていて、そこから避難できる。玄関、ベランダ、非常階段の出入り口はバリアフリーになっている。	○	日頃から地元自治会や近隣の方たちの協力が得られるよう避難訓練実施時に案内状を送付するなど、自治会に働きかけをすることが望まれる。

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	食事量や水分量は毎日の経過表に記録している。利用者の体調や状況によってお粥やきざみ食も用意している。		
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	玄関や居間は鉢植えや季節の花を飾り、和やかな雰囲気である。洗面所は家庭の雰囲気を出すように、わざと少し雑然とさせている。居間は広い窓ガラスで日当たりがよく、明るく快適である。2階はベランダも広いので日向ぼっこを楽しんでいる。夏はよしずをたてたり、朝顔を這わせて日よけをしている。		
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	居室には利用者の持ち込んだダンスやラジカセ、テレビ、小型の机や椅子を置いている。エアコンの風が直接身体に当たらないよう風向きの調整をしている。		