

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	2570101119
法人名	有限会社 浅善
事業所名	グループホーム出愛荘
訪問調査日	2009年 3月 25日
評価確定日	2009年 5月 11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 2009年3月28日

【評価実施概要】

事業所番号	2570101119
法人名	(有)浅善
事業所名	グループホーム出愛荘
所在地	滋賀県大津市際川4丁目13-6 (電話) 077-577-2800

評価機関名	(社)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3月25日

【情報提供票より】(21年1月5日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	16年	4月	5日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	21 人	常勤	11人	非常勤 10人 常勤換算 16.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造	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)	82,500 円	その他の経費(月額)	22,500 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	300 円	昼食	600 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要 (12月30日現在)

利用者人数	17名	男性	3名	女性	14名
要介護1	7名	要介護2	1名		
要介護3	3名	要介護4	6名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 85.52歳	最低	70歳	最高	100歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大津赤十字病院 坂本民主診療所 速水歯科
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

高齢者が住みなれた地域で暮らし続けることを支えるために、民生委員として地域で様々な福祉に関する相談を受けてきた代表者が平成16年にグループホーム出愛荘を設立した。「人と共に」「自然と共に」「地域と共に」という理念のもとに、地域に根付いたグループホームとして利用者一人ひとりが充実した生活を送れるように支援している。他の事業所との交流、唐崎地区の地域ケア会議への出席を積極的に行い、ネットワーク作りに取り組んでいる。また、職員は自分たちのケアに満足することなく、常にサービスの質の向上に向けて、話し合い、検討しあって日々のケアに取り組んでいる。

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) 前回評価では災害対策が改善課題であったが、今回の調査では、消防署の指導のもと、具体的に対策が検討されていた。2階建てであるという建物構造を重要視して、2階の利用者の避難方法について消防署から基本的な避難方法の指導を受け、さらに具体的な方法を提案しながら、グループホーム出愛荘として適している避難方法はどうあるべきかを相談、検討している。職員全員が評価を改善に向けてのツールとして意欲的に受け止めている。
	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) 職員全員が自己評価に取り組み、それを管理者が纏め上げたものである。それぞれの職員が自己評価に取り組むことによって各項目についてそれぞれのとらえ方を再確認し、多くの気づきがあった。自分たちのケアに満足することなく、利用者一人ひとりにとっての充実した生活を支援するため、意欲的に取り組んでいる。
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) 運営推進会議は2ヶ月に1回、開催されている。グループホームの活動報告だけでなく、まず、介護保険制度、職員の処遇など様々なことについて議論され、活発な意見が出た。また、身体拘束についても議題として検討された。事業所の指定規準等に定められた身体拘束の内容を示しながら、議論した。運営推進会議の後、職員会議でグループホームとしての考え、家族、地域の人たちとしての思い等、考慮に入れて、検討している。
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) 家族の訪問は多く、意見、不満、苦情を直接、申し出られることもある。職員は、家族が意見を出しやすい雰囲気づくりを心掛けて、訪問時、報告時に働きかけている。また、去年は事業所主導で「家族会」を開催し、そこで家族から意見、要望等を出してもらった。家族から出た要望、意見等は職員会議、ユニット会議で検討し、改善に向けて取り組んでいる。また、その要望、意見を検討した過程を家族に伝えている。
重点項目	⑤ 日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 自治会には加入していないが、地域からは声かけいただき、利用者は職員と共に毎水曜日に開催される地域のふれあいサロンや自治会の行事に積極的に参加している。グループホームの行事には、地域の人たちが子ども連れで参加してくれる。近くの商店に買い物に行くと店の人から気軽に声をかけてもらうこともある。

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 (すでに取り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	基本理念「人と共に」「自然と共に」「地域と共に」は開設当初から変わっていないが、利用者一人ひとりが地域の中で安心した暮らしを継続できるように取り組んでいる。		
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	毎朝の朝礼で理念を読み上げ、常に意識付けをして日々のケアに反映するように努めている。職員は利用者により日々を楽しく過ごしてもらうことを心掛けて取り組んでいる。		
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	自治会には加入していないが、地域の行事や毎水曜日に開催されるサロンに利用者、職員は積極的に参加している。地域の文化祭には利用者の作品を出品した。グループホームが行う行事に地域の人々が参加してくれている。2ヶ月に1回開催される学区内の地域ケア会議に出席している。		
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	評価を活かしてサービスの質の向上に真剣に取り組んでいる。全職員が自分にとってかわりのある項目の評価を実施することにより、各項目をそれぞれの職員がどのようにとらえているかを再確認しあうことで、具体的な改善につなげている。家族が評価結果を自由に閲覧できるように準備している。		
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	出愛荘の活動報告だけでなく、介護保険制度や現場職員の処遇についての意見が出されるなど様々な議題について話し合いされている。運営推進会議で身体拘束について話し合い、事業所の思いも伝え、家族の思いや第三者の考えを聞いた。その後、職員で身体拘束について話し合い、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	平成21年より大津市介護相談員派遣事業を利用する。また、福祉学科の大学生の施設見学を大津市より依頼され、実施した。		
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	日々の暮らしぶりについては家族の訪問時に写真やパソコンの動画を見せながら報告している。また、希望があれば、ケース記録を見せて報告している。必要時には電話で連絡することもある。		
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	重要事項説明書にグループホームの苦情受付窓口、担当者が明記されている。玄関には意見箱が設置されていると共に外部の苦情相談窓口のポスター等の案内が見やすく掲示されている。事業所主導で「家族の会」を開催し、さまざまな家族の思い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	職員の異動は利用者への影響を考慮に入れ、1～2ヶ月は新旧の職員が同時に勤務する体制をとっている。		
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	常勤職員を中心に夜勤可能な非常勤職員も外部研修に参加している。また、全体会議で外部研修の内容を報告して職員全員が共有するように努めている。常勤職員・非常勤職員とも自主的に様々な研修に参加している。		
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	近くのグループホームとは、交流会・勉強会を合同で実施し、交流を深めている。また、事業所の協議会にも所属し、研修会等に参加している。		

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)
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	お試し利用の制度は設けていないが、利用開始前に何回か訪問してもらっている。利用予定者が訪問されると、利用者が誘いの声かけをしてもらえることもある。		
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	利用者と一緒に過ごす時間を大切にしている。また、職員が困っているときに利用者からいろいろと声をかけてくれたり、相談にのってくれることもある。		
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	センター方式の一部を取り入れて、利用者一人ひとりの思いや希望・意向を把握するように努めている。また、利用者一人ひとりの言葉や日々の生活の中の気づきを記録に残し、把握に努めている。		
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	ユニット会議を月1回、全体会議を月1回開催し、担当職員を中心にアセスメントを実施して職員間で意見交換をしている。家族の意見・要望は訪問時に聞き取り、介護計画に反映している。職員はお互いに何でも言える関係作りができており、意思疎通が図れている。		
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	介護計画を見直すたびにアセスメントを実施し、日々の気づきや会話の記録から利用者一人ひとりの意向や希望の把握に努め、現状に即した課題を抽出し、介護計画に組み込んでいる。家族からは訪問時、報告時に意向や希望を聞くように努めている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	グループホームの1室を地域の集会場として提供することで利用者や家族が地域の人たちと顔見知りになり日常的な付き合いができています。通院や美容院への付き添い代行など家族への支援も実施している。		
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	協力医療機関からの往診が必要に応じてある。また、以前からのかかりつけ医への受診には原則として家族が同行するが、その際には書面で情報提供を しており 、2～3ヶ月に1回は職員も付き添っている。		
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	利用開始時に本人、家族と重度化した場合や終末期のあり方についてホームの限界の現状を含めて話し合い納得してもらい「事前指定書」(確認書、同意書)で確認している。職員は本人、家族の思いが揺れ動くことを充分承知しており、状況の変化や本人、家族の思いの変化がある度に再確認して書類を作成しなおしている。		
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	職員の言葉かけや対応は必要以上に丁寧ではなく、穏やかであった。職員はそれぞれの対応について常に注意・反省を心掛けている。記録類は適切に扱われている。		
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	時間で区切る1日のスケジュールは設けていない。ゆったりと時間が過ぎてゆく穏やかな雰囲気があった。利用者の希望に沿った支援に努めており、一人ひとりの要望に応えられているか、職員はいつも自問している。		

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)
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	朝食と週4回の昼食は手作りの食事を提供している。他の昼食・夕食については、職員体制、利用者の状態を考慮に入れ配食サービスを利用している。職員は利用者の中に座り、さりげなくサポートしながら一緒に食事を楽しんでいた。笑顔がいっぱいの会話が飛び交う楽しい食事時間であった。		
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	入浴の時間、回数は利用者一人ひとりの希望によって、少なくとも週3回は入浴ができるようにチェック表で確認して支援している。職員は利用者からの申し出によって入浴することを理想としているが、自らの申し出は少なく、職員の誘いかけで入浴支援を実施している。		
(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	利用者一人ひとりのできることをしてもらい、その都度、感謝の言葉を伝えるようにしている。訪問時、昼食が終わると自分の食器を下げたり、他の人の食器を運んであげる人があった。また、書道をされる利用者には地域の文化祭で作品を出品してもらった。		
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	訪問時、週1回のふれあいサロンへの参加日であり、ほとんどの方が参加された。日々の買い物などの外出もある。職員は本人の希望に沿った、墓参りなどの個人的な外出支援もしているが、利用者の状態も変化しており、再検討の時期に来ている。		
(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	7:00～19:00までは施錠していない。周りに仕切りの無いオープンキッチンからはリビングが見渡せ、キッチンの職員からも自然な状態で利用者の見守りができる。面会時間は決めてあるが、時間外の訪問も可能である。居室は常時施錠していない。		
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回消防署の指導の下、訓練を実施している。避難方法については一般的なものではなく、出愛荘の住環境に適した避難方法があるのではないかと消防署と相談の上、模索中である。		

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	食事摂取量、水分摂取量は記録されている。水分摂取量は個々の湯飲みの量が測って表記されており、それをもとに記録されている。配食サービスを利用することにより、カロリー、栄養面でしっかりと把握できるようになった。		
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	食堂、リビング、廊下等の共用のスペースは明るく広い。畳の間があったり、ソファが置かれていたり、一人ひとりが思い思いに居心地よくくつろげる配慮がされていた。廊下におかれたサイドテーブルには花が置かれていて心休まる雰囲気が作られていた。		
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	利用者一人ひとりの個性が感じられる居室であった。利用開始時に使い慣れた家具調度品を持ってきてもらうようにして、それぞれが居心地よく過ごせる居室になるように工夫していた。		