

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	2572200018
法人名	社会福祉法人高島市社会福祉協議会
事業所名	グループホームはあとふるマキノ
訪問調査日	平成 21年 5月 21日
評価確定日	平成 21年 6月 8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

作成日 平成21年6月5日

【評価実施概要】

事業所番号	2572200018
法人名	社会福祉法人高島市社会福祉協議会
事業所名	グループホームはあとふるマキノ
所在地	〒520-1822 滋賀県高島市マキノ町新保1095番地 (電話) 0740-27-1823
評価機関名	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 平和堂和邇店2階
訪問調査日	平成 21年 5月 21日

【情報提供票より】(平成 21年 4月 20日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 12年 10月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数	計 9人
職員数	10人	常勤	9人 非常勤 1人 常勤換算 8.1人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	1階建ての	階 ~	1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)	0円	その他の経費(月額)	8,500円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	200円	昼食	300円
	夕食	200円	おやつ	円
	または1日当たり		700円(おやつ代含む)	

(4)利用者の概要(2月9日現在)

利用者人数	8名	男性	名	女性	8名	
要介護1		名	要介護2	2名		
要介護3	3名		要介護4	3名		
要介護5		名	要支援2	名		
年齢	平均	86歳	最低	76歳	最高	93歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 マキノ病院
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い敷地と豊かな緑に囲まれたこのホームは、併設するデイサービス部門と共に運営され、協力医療機関にも隣接している。事業所は全館床暖房で、明るくゆったりとしたスペースに利用者の手作りの作品を数多く飾っている。洋風のリビングとは別に畳を敷き仏壇を置いた和風の空間があり、毎朝利用者は思い思いの時間に起床してお参りをしている。利用者ごとに担当する職員を決めてきめ細かく思いを把握し、利用者がそれぞれのペースで理念に謳われている「自分らしく」生きていけるように支援する思想が脈々と流れている。

【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)
	(1)理念の「みんなと共に」を地域との交流も含めてとの解釈であるが誰が見ても解るように理念を創り込んで事業所のサービス活動によりいっそう地域密着型の理念が浸透するようにしてほしい。(2)重度化や終末期に向けた方針の共有については、文書化し、常に確認し共有化して欲しい。
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)
	自己評価は職員が分担をして事業所の現状を記入し、管理者も加わって課題のまとめを行っている。自己評価、外部評価共にファイルを事務所に置いて職員がいつでも見れるようにしている。改善課題の共有化が望まれる。
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)
	平成20年11月の開催後、次の開催は平成21年6月の予定であり、是非とも2ヶ月毎に開催をしてほしい。議事録もメンバーの意見が記載されているに留まっている。議題の中に自己評価、外部評価の課題の進捗も入れて推進してほしい。メンバーの地域住民代表に自治会長にも出席を要請し、地域の更なる支援を得てサービスの向上につなげてほしい。
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)
	家族への報告は毎月のホームだよりで詳しく行っている。家族会は今年の9月までに設置する予定である。介護相談員による利用者の相談とサポートを毎月1回受けているが報告書を毎月入手してサービス向上に生かしてほしい。苦情相談窓口は事業所の窓口とともに公的機関の窓口も重要事項説明書に記載している。また気軽に意見が述べられる投書箱の設置が望ましい。
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)
	事業所からは地域の薬師講や観音講へ参加しての懇談、足湯のあるコラボハウスでの懇談、マキノ町の文化祭への出展等行っており、近隣からは学童の訪問、種々のボランティア訪問等多彩に活発に交流している。

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	理念は「自然の中で 自分らしく みんなと共に 生きて行こう」となっており地域密着型を重視した表現にはなっていない。	○	地域住民との間でお互いに活発な交流に力を注いでいる事業所の思いを誰が見ても解るように地域密着型にふさわしい理念を創り込んでほしい。
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	理念は玄関、リビング、事務所に掲示しており、毎朝のミーティング、2回/月の全員ミーティングの時に理念について話し合い、介護サービスの向上に生かしている。また朝のミーティングでの理念の唱和も始めようとしている。		
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無いが地域の薬師講や観音講へ参加しての懇談、足湯のあるコラボハウスでの懇談、マキノ町の文化祭への出展、学童の訪問による出し物と団子作り、ボランティアの訪問によるカラオケ、クラブ等多彩に活発に交流している。今後自治会にも入会する予定である。		
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	自己評価は職員が分担をして事業所の現状を記入し、管理者も加わって課題のまとめを行っている。自己評価、外部評価共にファイルを事務所の見やすい場所に置いて職員がいつでも見れるようにしている。		全員ミーティングで、改善課題を共有化することが望まれる。
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	平成20年11月の開催後、次回開催は平成21年6月の予定になっている。参加メンバーは地域包括支援センター職員、利用者、利用者の家族、地域住民代表、民生委員、職員である。議事録はメンバーの意見を記載しているに留まっている。	○	省令の定めに従い2ヶ月毎に開催して、議題の中に自己評価、外部評価の課題の進捗報告もいれて推進してほしい。また地域住民代表メンバーに自治会長にも出席を要請し、地域の更なる支援を得てサービスの向上を図ってほしい。

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	地域包括支援センターには手続き等ある時に訪問している。地域包括支援センター主催の事業者懇談会に年1回参加している。		他の事業所の情報も含めて出来るだけ事業所のサービスの向上につながる情報を入手する目的で地域包括支援センターとの接触頻度を上げることを期待したい。
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	毎月発行の「はあとふるマキノグループホームだより」でカラーの写真入で利用者の皆さんの表情や行事の様子などを伝えている。また通信欄に個人の状況報告とお小遣いの残金を記載して送付している。		
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	苦情相談窓口は事業所の窓口とともに公的機関の窓口も重要事項説明書に記載しているが、投書箱は設置していない。介護相談員は毎月利用者の相談受けとサポートを行っているが結果は1年間まとめた報告になっている。家族会は未だ結成していない。	○	9月に設置予定の家族会を是非とも実現してより一層家族との意見交換ができるようにしてほしい。また無記名でも気軽に意見が述べられる投書箱の設置が望ましい。介護相談員の相談結果は毎月受領できるようにして確認し、サービスに生かしてほしい。
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	今年の4月に管理者の異動があったが、ここ2年間で職員の異動、離職はない。過去の職員の異動の中では同じ建物の中に併設するデイサービスセンターから馴染みになった職員の補充を行い利用者へのダメージを防ぐように配慮している。		
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	母体である社会福祉協議会は主催する年間研修計画を公表しており、職員は受講することが出来る。また報告書を提出することにより、研修手当ても支払われるようになっていく。個人別の年間研修計画は作成して無い。		職員への期待を現わし、モチベーションを高揚させる為にも個人別育成計画を立案し年間事業計画にキチット位置づけ、計画的な人材育成を図ることを期待したい。
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	昨年度の他の事業者との交流は行政主導の年1回の事業所懇談会に留まっているが、他の事業所と研修及び交流について4月に第1回会合を開き推進を検討している。また医師会、包括支援センター、グループホームでの認知症ケアネットも3月から立ち上がり情報交換の場が始まった。		他の事業所との定期懇談会や相互訪問やネットワーク等、情報交換の場を活用して、当事業所の良い点、課題となる点等を把握してサービスの向上につなげるよう期待したい。

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)
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	同じ建物内に併設するデイサービスの利用者からの入居が多く本人にとって安心感をもてるようになっていく。また利用開始前に自宅に職員が訪問し家族と打合せを行い詳細なフェイスシートを作成している。事業所へも訪問してもらって、グループホーム内のショートステイも体験してもらっている。		
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	職員は利用者から昔の言葉とか膝の痛みの克服方法とか調理の味付け方法とか洗濯物の干し方等、長年の生活の知恵を教えてもらいながら日々の生活の中に生かしつつ楽しみながら共に生活をしている。		
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	フェイスシートをベースにして、日々の生活の中で出てくる言葉や気持ちの変化等を観察して月2回の全員ミーティングで論議しながらサービスに織り込んでいる。また変化の大きい人には特別なシートでより細かく観察するようにしている。利用者ごとに担当する職員を決めて、よりきめ細かい思いの把握に努めている。		
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	介護計画はフェイスシートをベースに本人、家族、協力医療機関、職員の意見を取り入れて作成しており、家族の承認を得ている。また入居後1ヶ月間利用者への思い、状態をよく見て把握した後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ヶ月ごとの定期見直しを行っており、月2回の全員ミーティングの際に全員で確認をし、必要により、家族、協力医療機関と話し合っている。また利用者の状況の変化は「業務日誌」からその都度利用者の個人別ファイルに転記し、経過が一目で解る様にして介護計画に反映している。		

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 ^の 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	医療連携体制加算制度に加入しており、週一回訪問看護ステーションの看護師のチェックを受けている。受診が必要な際は、家族の希望があれば代わりに送迎や付き添いをし、薬の管理も引き受けている。散髪は巡回のサービスを利用している。		
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	隣接するマキノ病院が協力医療機関で、かかりつけ医でもある。受診時には家族の希望により送迎も行っている。「服薬綴り簿」に全員の受診記録や服薬内容の記録があり、その内容は個人別ファイルにも転記され利用者ごとの状況の変化及び経過を把握をしている。他のかかりつけ医への送迎も、家族の希望で行っている		
	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	重度化・終末期に向けた方針を明記した「確認書」を作成し、家族の「同意書」も作成されている。現在まで当グループホームでの看取りの実例は無い。		今後の重度化の進行にむけて、家族訪問を定期的に行っていることを活かして家族との話し合いを密にし、職員が本人の意向の汲み取りにつとめ、かかりつけ医とも連携をとって、その都度文書化することを期待したい。
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	個人情報に関する書類は事務所に施錠管理されている。個人情報保護規定はあるが、より具体的に例えば「おばあさん」は言葉掛けとして相応しいか全員ミーティングで議論をしたり、利用者の行動パターンから動きを前もって察知することで、職員がそっと見守り、プライバシーを保護するよう努めている。		
	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	毎朝の職員ミーティングで体調を確認した後全員で丸く輪になって、今日は何をしたいか職員が声掛けをして話し合う。スケジュールは一応決まっているが、その時の雰囲気を変えることもある。「その人らしい暮らし」に近づいていこうとする姿勢が職員の言動を通して感じられる。		

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	栄養士の資格を持つ職員が献立を立てている。土・日の昼食については、利用者自身で相談し好みのものを選定して、皆で力を合わせて作って楽しんでいる。キッチンに一角に大きめのテーブルを設置し、椅子に座って調理や盛り付けを利用者が楽しめる工夫がされ、職員も一緒に食事を楽しんでいる。		
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	入浴は3日に1回以上、4人ずつ日をずらして午後を実施している。職員が1人付き添い本人のペースで入浴している。浴室は家庭風呂より少し大きめで手すりが完備し、頑丈で滑りにくいスノコを用意している。		
(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	利用者の手になる作品があちこちに実用品として使われ、目を楽しませている。特にいくつかの大小のれんに製作者の個性が発揮され千差万別である。みんなで集まってボランティアの手作りの紙芝居やカルタを使って回想法で遊び、1日1回は笑えるようにしている。		
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	外出の種類は多彩でボランティアの支援もあって、ドライブや喫茶店、スーパーマーケット、外気浴をかねて畑での農作業やテラスの草むしり、散歩、ゴミだし、近くの「こらぼらハウス」の足湯体験等を楽しんでいる。		
(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	危険防止の為自動の玄関ドアを無施錠の手動として日中使っており利用者は外に行けるが、職員が利用者の行動パターンを把握して注意しているので、開設以来トラブルは起きていない。居室は本人の好みでドアの開閉はまちまちであった。		
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	年に2回消防訓練と避難訓練を行なっている。昨年度は消防署の立会いはなくマニュアルに従った自主訓練であった。後刻訓練結果を消防署には報告している。緊急時に備えての食糧、飲料水、備品などを十分蓄えており、毎月点検をしている。		避難場所と避難経路の表示が小さくて目立たないので大きく見える様に改善することを期待したい。訓練結果を報告書として残すことが望ましい。夜間の緊急避難を想定し、職員の緊急連絡網を使った模擬訓練が行われるよう期待したい。

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	各利用者の個人別ファイルに毎日の食事ごとに主食・副食・汁物・おやつに分けて食事量を記録し、摂取水分量も時間帯ごとにチェックしている。排泄やその日の過ごし方の内容まで情報として綴じ込まれており状況の変化が一目で解る様になっている。		
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	リビングが2箇所あり、その壁面やコーナーを飾るのはすべて手作りの作品であり、広々とした空間でありながら家庭的な情緒で満たされている。全館床暖房で段差は無く、大きな窓からは明るい日差しと共に外の緑を楽しむことができる。一方のリビングには大きくて立派な仏壇が安置され、利用者の心の安定に寄与している。		
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	居室は明るく十分広い生活空間が確保され洗面所付きである。壁には家族の写真や手作りの作品が飾られている。利用者全員の承諾があり見学できたが、「その人らしく」の言葉通り洋室あり和室あり、個性にあふれていてどこにも画一感というものが感じられなかった。		