

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	2571500152
法人名	社会福祉法人 雪野会
事業所名	グループホーム 万葉の里
訪問調査日	平成 21 年 7 月 21 日
評価確定日	平成 21 年 7 月 27 日
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

○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7月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2571500152
法人名	社会福祉法人 雪野会
事業所名	グループホーム 万葉の里
所在地	滋賀県蒲生郡竜王町大字山之上6068番地 (電話)0748-57-2106

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 2F
訪問調査日	平成21年7月21日

【情報提供票より】(21年6月26日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9人
職員数	11人 常勤 7人, 非常勤 4人, 常勤換算 8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 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)	鉄筋コンクリート造り		
敷 金	1階建ての 1階部分		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(150,000 円)	有りの場合 償却の有無	有(期間 : 退去時)
食材料費	朝食	150 円	昼食 400 円
	夕食	450 円	おやつ 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(6月26日現在)

利用者人数	9名	男性 0名	女性 9名
要介護1	4名	要介護2	3名
要介護3	1名	要介護4	1名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 82歳	最低 73歳	最高 87歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	竜王町国保診療所・東近江市立蒲生病院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

社会福祉法人雪野会が運営する介護老人福祉施設内に併設する形で、平成15年に創設された認知症対応型共同生活介護事業所である。内部廊下で連結された生活支援ハウスやショートステイ施設などの関連施設との機能的な連携により、利用者と介護職員の馴染み関係が円滑に保たれ、家族からの信頼度が高い。調査当日は、最高齢利用者の誕生会が開かれ、この利用者自身が職員に伴われて自分好みのケーキを購入するなど、職員と共に毎日を充実して過ごして居る事が伺われた。医療連携体制加算の導入、かかりつけ医との連携強化により、医療支援体制も整っている。

【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)
	前回評価での改善課題は、同業者との交流を通じた向上並びに重度化や終末期に向けた方針の共有であった。前者について、グループホーム部会に、職員を計画作成担当の後継者として研修のために参加させ、後者について、「看取り介護に関する指針」を作成し、家族との間で同意書交換を行ない、方針を共有している。
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)
	自己評価票は、管理者以下、全職員が参画して討論し作成された。職員は日頃の介護を見直す機会と捉えて、改善を要する項目を認識し、協議して介護の質の向上に向け努力している。
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)
	偶数月毎に開催する運営推進会議は、竜王町及び東近江市蒲生支所福祉課職員、家族代表、利用者代表、地元民生委員(2名)、ボランティア代表、管理者で構成され、議事録も整備している。事業所の報告を中心として関連する話題について話し合わせ、介護にも反映している。
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)
	利用者夫々に職員1名が担当し、毎月1日終日に亘り全く自由な生活を送ることなどを含め、担当者は毎月1回、利用者の1か月の状況を手書きの手紙として家族に送る等連絡を密にし、意見、苦情の把握に努めている。その結果、家族の事業所に対する信頼は厚く、創設以来玄関に設けてある御意見箱への投函はない。
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)
	職員は、本事業所が大規模施設の構成事業所であることを自覚し、施設が主催する納涼大会や見学会を通じて、また、利用者の出身地区で開かれるサロンに職員と共に参加して交流するなどの方法を通じて事業所内の状況を発信し、地域密着を進める努力を続けている。

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	職員全員の討論協議によって創り出された基本理念は、「四つの愛 触れあい・支えあい・認めあい・関わりあい」と表現して、利用者、職員が共に、地域の中で生きていくことを目指している。関わり合いは、地域や家族と関わりあえる生活と作成当初から認識を一致させている。		
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	職員は自分たちで創り上げた理念であることから、理解しつくしている。毎日の唱和と共に理念の実践に向けた介護を行っている。理念を四つ葉のクローバーで表現したデザインは、家族宛文書伝達用の封筒を飾っている。		
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	事業所が、大規模施設内の併設事業所であることを管理者始め職員が自覚しており、このことが原因で地域から孤立しないように努力している。施設が主催する催しへ招待したり、利用者の出身地区のサロンへの積極的な参加に心がけ、地域との交流に努めている。		今後、自治会、老人会など地域組織との交流の機会を創り、積極的な交流の拡大に努めてほしい。
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	全職員が自己評価を通じて、日常の介護サービスについて検証する機会を得たと認識し、改善課題の抽出と改善に取り組んでいる。外部評価で示された改善課題については「看取り介護に関する指針」を作成し、家族との間で方針を共有することができた。		
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2ヶ月に1回開催している。構成員である民生委員や、施設ボランティアの働きかけで実現したサロンへの参加、消防団の定期巡回など、運営推進会議の役割を活かしている。実際に発言する回数が少ないとはいえ、利用者代表が構成員に入っている事は意義がある。		構成員である行政担当者からも、事業所運営上必要な情報を提供されるような会議となるよう運営を心がけて欲しい。

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	行政主催の「認知症まちかど支援」の研修に参加するなど、施設外の地域との関わりに加わる契機を作ったり、日常の行政書類の提出を通じての交流を保っている。		更に積極的な行政への接近を図り、活発な情報交換が行なわれる関係を目指して欲しい。
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あわせた報告をしている	利用者の生活ぶりは、介護担当者が毎月1回、手書きの便りを家族に送り報告すると共に、利用者に変化があったときは、随時、電話による報告を行なっている。大部分の利用者の日常消耗品は、売出しの機会に事業所で一括購入による負担軽減を図り、各個人別に金銭出納簿を記帳して報告している。		
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	年1回開催される家族懇談会には、参加する家族は多くない。家族間の情報交換、交流を求める盛り上がりは低い。苦情受付窓口は、事業所玄関、重要事項説明書などに明示している。	○	更に質の高いサービスの実現に向け、個々の家族の意見を発表しやすくするための場として、またホームのサポーターとしての家族会の重要性を訴え、出来るだけ早く家族会を立ち上げる努力をして欲しい。
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	法人が運営する施設間の人事異動は、利用者との馴染みを維持するため、最小限に留めるよう配慮している。昨年の管理者異動は、副施設長への昇格であり、後任者も事業所内の職種移動であったことから、利用者への影響はなかった。新任職員が利用者へ馴染んでもらえるよう、職員への配慮も併せて時間をかけて取り組んでいる。		
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	全職員の個人別の経歴・技量にあわせ、必要な研修や講習が紹介され、年1回は出張扱いで参加し、復命により内部職員への伝播を図っている。また、年間3回の内部研修は、外部より講師を招聘し、全職員が自主参加できる時間に開催し、公休職員も自主参加している。		個人別育成計画をさらに明確にして継続取り組みを望みたい。
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	同業事業所の1つと交流をしている。2か月に1回開催される東近江市内のグループホーム部会で催されるケアプラン研修会に計画作成担当後継者を参加させ、事業所内の体制充実を図っている。		交流を通して、更なるサービスの向上に努めて欲しい。

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、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、場の雰囲気に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	多くの利用者が、併設施設である生活支援ハウスからの住み替えであり、馴染みに関しては大規模施設の利点が生きている。住み替えでない場合は、ケアマネジャーと家族が事業所を見学し、その後本人が家族同伴で来所して馴染みを形成しながら利用開始に結び付けている。		
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	管理者・職員は、全利用者の個性と尊厳を尊重し、相互に助け合う関係が確立している。利用者が提供した和服を再利用し、職員との協働で特に運針部分を利用者が担当して縫製し、全職員にベストをプレゼントした。		
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	職員は毎月1回、担当する利用者で終日全くフリーな時間を過ごし、本人の思いの把握に努めている。例えば、この時に家族からの情報にもなかった利用者が絵画に関して強い興味と技量を持ち合わせる事がわかり、利用者の生活に潤いが出たということがあった。		
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	担当職員がアセスメントシートを作成し、次に起床から就寝まで一切の行動を点検する手順書を作成し、職員が計画素案を提案する。管理者はモニタリング後に職員と検討・協議の上で介護計画書を作成しているため、気配りの行き届いた介護計画書になっており、家族の同意も取っている。		
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	介護計画書は3ヶ月ごとに定期的に見直しを実施している。生活日誌、生活記録、生活チェック表、月間排泄記録などで生活状況に変化を認めた場合は家族に相談し、随時介護計画に反映させるなど、迅速に対応するよう取り組んでいる。		

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	昨年、職員に看護師が加わり、医療連携体制加算の指定を受けたので、利用者の体調管理や状況変化に適切な対応が可能となり、利用者並びに家族に安心感をもたらしている。かかりつけ医の受診支援も必要に応じて行っている。		
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	利用者全員がかかりつけ医を持ち、定期検診を受診している。健康状態の異常を認めるときは日常生活記録を携帯して家族が付き添い受診するので、家族との情報共有に役立っている。家族が付き添えない場合は職員が付き添い、家族に報告している。遠隔地のかかりつけ医への受診も、移送コストは事業所が負担している。		移送コスト負担の均衡を図るために、家族との話し合いが必要と思われる。
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	重度化や終末期に向けて「看取り介護に関する指針」を作成し、利用開始時に説明し、同意書を交換して方針を共有する体制が整っている。施設内の特養より移動した看取りの経験のある職員を中心とする看取りに関する勉強会を持ち、全職員が看取りに対する心構えを持つ取り組みを行っている。		
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	職員は笑顔と優しい声がけで利用者に接していて、利用者の誇りを傷つけないよう配慮している。個人情報を記載する書類は、事務所内ロッカーに施錠されて保管している。		
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	月1回、利用者が担当者と共にその1日を終日自由に過ごせるようにしており、利用者の隠れた趣味や特技を見つけている。そこで得られた情報は職員全員が共有し、利用者の能力に合わせ、ジャケットの縫製や、写生時に共に外出し、その人らしい時間を過ごせるように支援している。		

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	職員は利用者と共に食材の買い付けに外出したり、料理の盛り付け、後片付けなどそれぞれ得意の分野で能力を発揮している。全職員は、利用者と同じ献立の食事を一緒に楽しんでいる。食堂に続く広いテラスがあり、気候のよい日は外に出て畑や花を楽しみながら食事を摂っている。		
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	入浴は基本的には隔日入浴である。現在は、全員が明るい午後入浴を希望しているが、希望があれば午後9時までの2人在勤中の夜間入浴にも対応している。		
(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	利用者の趣味や特技を活かし、敷地内菜園で野菜や花が育てられている。今年の施設主催の納涼大会には、利用者から提供された和服生地を利用して、職員と利用者の協働作業で作ったベストを着用することになっている		
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	家族やボランティアの支援を受けて、紫陽花、コスモス、ハスなどを見物するお花見、カラオケ、外食など出来る限り外で楽しめるレクリエーションを企画し、実行している。新型インフルエンザ対策で実現しなかったが、一泊旅行も準備が出来上がっていた。利用者の帰宅支援も行っている。		
(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	日中は、玄関、ベランダ、窓、居室など施錠箇所はない。夜間は、ベランダや居室は施錠するが、すべて利用者が開錠することが出来る。玄関のみ夜間にブザーを作動状態としている。利用者の居所についての気配りを充分に行っている。		
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	併設の施設との合同避難訓練や、消火器操作、救命救急の講習会に参加している。事業所独自に夜間を想定して利用者の避難訓練を行い、改善箇所の発見に努めていることは特筆すべきである。避難経路の表示、経路の確保、職員の避難誘導役割などの配慮は行き届いている。地元消防団の巡回経路にも含まれている。		事業所から外部への直通発信は可能だが、外部から事業所への直通電話回線がない。災害発生時には外部からの直通交信が可能な直通回線の設置が望まれる。

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	食事摂取量や飲水量は、職員が記入しやすい状態にした記録用紙に詳細に記録している。食欲が進まない利用者には医師の指導受けている。施設の管理栄養士の監修を定期的を受け、特に過剰カロリー摂取とならないよう献立に工夫している。		
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	バリアフリーが行き届いた共用空間に、利用者が描いた絵画や、ちぎり絵などを壁面一杯に飾っている。壁面の開口面積を大きく取った設計により、自然光を取り入れた明るい雰囲気を作っている。坪庭は、季節に相応しい花が植えられ、気持ちを和ませている。		
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	居室は、馴染みの家具が持ち込まれ、利用者が描いた絵や書を飾り、家族の写真などが置かれ、落ち着いた雰囲気を作っている。特にベランダに面する掃出し窓は天井近くまで開口し、明るい室内となっている。ベランダと地面の段差は小さく、気軽に出入りが可能である。		