

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	2570100459
法人名	有限会社 かねだ
事業所名	南郷グループホームほたる
訪問調査日	2009年 7月 17日
評価確定日	2009年 8月 26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せん。
 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	2570100459
法人名	有限会社 かねだ
事業所名	南郷グループホームほたる
所在地	滋賀県大津市南郷1丁目7-21 (電話)077-534-5508

評価機関名	社団法人 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7月17日

【情報提供票より】平成21年6月30日事業所記入

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 15 年 6 月 1 日		
ユニット数	2ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 10 人、非常勤 3 人、常勤換算	10.2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

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	58,000円 ~ 66,000円	その他の経費(月額)	光熱水費 15,000円	
敷金	有 (円) (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (240,000円) 無	有りの場合 償却の有無	(有) / 無	
食材料費	朝食	400 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	50×2 円
または1日当たり				

(4) 利用者の概要

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1		要介護2	13 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 87.8 歳	最低	78 歳	最高	98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	金田医院、なむら歯科、瀬田川病院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

地域医療を目指していた金田医院が、同敷地内に設立したグループホームである。グループホームのすぐ近くには千丈川が流れ、春は桜並木、夏はほたる、四季を通じて水鳥が川で遊ぶ自然豊かな環境の中にある。また、徒歩でいける範囲内に銀行、スーパー、郵便局などがあり、生活環境にも恵まれた住宅街にある。個別ケアを目指して、丁寧に行われたアセスメントをもとに、日々気付いたことを細かく記録し、それらをもとに介護計画をたてて日々のケアにあたっている。介護計画とは別に毎月、利用者一人ひとりについて「かかわり方の目標」をたて、月1回のミーティングで反省をすることで個人に応じた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) 前回の改善課題は「運営推進会議」「同業者との交流」「思いや意向の把握」「災害対策」の4項目であった。運営推進会議では議題の事前配布、会議録の配布、認知症の出前講座などホームから積極的に働きかけている。同業者との交流は「結芽ネット」に参加しているが、今は休止状態である。思いや意向の把握についてはセンター方式の一部を取り入れ、取り組みを始めている。災害対策は昼間の避難訓練は行われているが、夜間の訓練の実施を期待したい。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員全員で自己評価をし、グループホーム全体の自己評価としてまとめ上げた。「サービスの成果に関する項目」についてはそれぞれのユニットで、評価を実施した。月1回のミーティングで、課題を出し合い、検討することで具体的な改善に取り組んでいる。
重点項目②	運営推進会議の主な討議内容およびそれを生かした取り組み(関連項目:外部4、5、6) 運営推進会議では、防災対策、認知症の啓発、地域とのかかわり方など、具体的な意見が活発に出されている。特に3月の群馬県の施設火災後には防火安全対策の強化を望む声が多かった。それについてはスプリンクラー設置、消防署・大津市の立ち入り調査の結果、改善点などを報告している。運営推進会議で、民生委員より地域への認知症の啓発のために出前講座をという声があり、管理者が講師として参加し、会議での意見が具体的な取り組みへと活かされている。
重点項目③	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) 家族の訪問時、家族と話をする機会を職員は積極的に作り、意見を聞くようにしている。利用者のことだけでなく、利用者入居後の家族の状況、心理状態なども話をして、家族との信頼関係を作るよう努めている。本年度より、大津市介護相談員を受け入れており、相談員の訪問日時を家族にも知らせ、意見が聞ける機会作りをしている。しかし、あまり苦情は出ていない。
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) 自治会に加入しており、夏祭り、地域の行事に利用者と職員が参加している。買い物などの日常的な外出のときには挨拶を交わしたり、併設デイサービスの行事に参加することで、地域の高齢者とも交流している。

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	お	(○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	「楽しくゆったりと、自分らしくありのままに・・・共に生き、暮らしの中に喜びと自信を・・・」という理念は開設当初からのものである。春は桜、夏はほたる、川原で遊ぶ水鳥などの、自然いっぱいの環境を最大限に活用しながら、利用者を楽しんでもらえるよう支援している。		
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	理念は、共有部分の良く見えるところに掲示しており、3つの指針で示すことで、より具体的な実践として生かしている。利用者には笑顔で接し、高齢者に対する尊厳を大切にすることにより、家庭的な雰囲気を保ちつつ、職員はプロとしての自覚を持ち続けるよう努めている。		
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	自治会に加入し、地域の夏祭りに利用者、職員が参加している。管理者は地域の民生委員の会議に出席したり、地域住民対象の認知症出前講座の講師を務めながら、認知症の啓発活動をしたり、認知症の介護の相談にのっている。		
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	自己評価については、職員全員で実施したものをまとめ上げた。評価を改善の機会としてとらえ、ミーティングで確認し、話し合いをして改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2ヶ月に一回開催されている。議題については、その時々話題性のあるものに設定し、事前に全委員に配布、また、会議終了後は議事録を委員に配布することで会議内容の確認と周知に努めている。昨年度の運営推進会議の議題は災害対策・防災訓練についてが多かった。		

外部	自己	項目	お	(○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	大津市介護保険課担当者には、相談・報告を常にしており、担当者はホームのことをよく理解してくれている。一方的に指導されるだけの関係ではなく、お互いに何でも話し合える関係作りが出来ている。しかし、市職員には異動があり、その時にはまた新しい関係作りが必要になる。		
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	月1回、それぞれに決められた担当者が日頃の利用者の様子を手紙にして、報告すると共に、家族の訪問時には積極的に話し合うように努めている。また利用者の状態を伝えるだけでなく、利用者入居後の家族の状態、心境の変化などについても、話すように心掛けている。		
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	家族アンケートには苦情意見は全く無かった。日頃から家族等、お互い何でも話してもらえる信頼関係作りを努めている。本年度より大津市介護相談員の訪問をうけており、訪問日時を家族にも伝えて、直接言いにくいことは相談員に話してもらうようにしている。		
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	開設当初からの職員もおり、職員の異動はほとんど無い。管理者の方針もあって、職員と利用者の信頼関係を保つため、ユニット間の異動も行わない。やむを得ず異動があった場合は、少しでも不安が生じないように、ベテランの職員と新人がペアになり、利用者馴染みの関係が出来るようにしている。		
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	研修の案内は全員に知らせ、受講者に偏りがないように配慮している。外部研修出席者はミーティングで内容を報告することで、知識を共有するようにしている。また研修は有給扱いとし、職員の質の向上を支援している。		
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	地域包括支援センターの主導のもと、地域のネットワーク「結芽ネット」が立ち上がったが、現在は休止状態で交流の機会を持っていない。グループホーム独自では他のグループホームとの交流は困難である。個々の職員としては、研修時等に意見交換することなどで、情報を得るようにしている。	○	地域でのネットワーク作りはサービスの質の向上、職員育成、実践的な交流や連携を目指すうえで必要なことである。休止状態になっているネットワークの再構築を行政に、現場の生の声として積極的に働きかけ、地域全体のサービスの水準の向上に取り組むことを期待したい。

外部	自己	項目	お	(○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	体験入所や見学を利用者とその家族には勧めている。最近では、入所可能になれば即入所するという利用者が増えている傾向にあるが、新しい利用者には、以前からの利用者が話しかけたり、上手く対応、利用者同士が積極的によい関係作りをしていただいている現状である。		
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	利用者はまるで自分の子ども、家族に接するように職員に接してくれ、一緒に笑い、話し、家事をし、時にはしかってくれる。また、家族の訪問時に見られる、親としての心情からは教えられることが多い。常に人生の先輩である利用者から多くのことを教えてもらっているという意識を職員は持っている。		
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	利用開始時のアセスメントや面談で、利用者のことを詳しく聞きだしている。また、日々の記録に本人の言葉が記録されており、それらからその人の思い、不安、不満を引き出している。その人らしさをより引き出す為に、センター方式の一部を活用し利用者の思いを確認するように努めている。		
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	日々の記録にそれぞれの職員が気付いたことを書きとめ、それらを参考にしながら、月に一回、ミーティングで担当者を中心に話し合っている。また、利用者、家族、その他の関係者とも意見交換をし、介護計画を立てている。		
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	定期的には3ヶ月に一回見直しているが、状態の変化に応じて臨機応変に実情に即した介護計画を立てている。毎月、利用者一人ひとりについて「かかわり方の目標」をたて、評価することによって個人に応じたケアが出来るように取り組んでいる。介護計画の目標は、その人の実現可能な、具体性のあるものとなっていた。		

外部	自己	項目	お	(○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)
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	医療連携体制をとっており、週に一回看護師の訪問がある。訪問看護の日には利用者一人ひとりについて質問事項を記載しておく、アドバイスがあり、それを職員は共有している。協力医院の医師が毎日訪問して、利用者に声かけをしながらさりげなき観察。このことは利用者、家族共に安心して生活できる大きな要素になっ		
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	協力医院の受診以外の、かかりつけ医の受診は、基本的には家族による受診である。そのときは日頃の利用者の様子の記録や、日頃職員の気になる事柄等を細かく書き、書面にして渡している。医師からはその内容についてアドバイスが返され、ケアに役立っている。		
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	ターミナルケア指針が作成されており、家族と話し合いされている。重度化した場合は医師、家族、可能ならば本人を交え、話し合いをして、「看取り介護計画書」を作成する。ターミナルケアについては職員からの強い要望で取り組むようになった。経験を積むことで、職員の看取りに対するケアの技量も増してきている。また、家族との信頼関係もより深いものになる。		
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	職員は常に「介護のプロ」という自覚を持ち、利用者のプライド、プライバシーに配慮した対応をしている。記録も利用者の目につかないところで記入していた。		
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	外出、買い物、趣味等、利用者一人ひとりがやりたいことを聞き出し、支援している。職員は現状に満足するだけでなく、一泊旅行に一緒に行きたい等、利用者の思いを前向きに受け止めている。		

外部	自己	項目	お	(○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)
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	職員は利用者の中に座り、さりげなく支援しながら、一緒に同じ食事を食べ、和やかな食事風景であった。御飯茶碗、お椀、お箸、湯のみなどは個人の食器が使われていた。献立にはかかわらず、パン、御飯を好みに合わせて、柔軟に対応している。また、希望により部屋で職員が付き添ってゆっくり食事をしてもらっている。		
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	ホーム内に浴室もあるが、現在は利用者全員が、併設デイサービスの大浴場で朝風呂を楽しまれている。詩吟をたしなむ利用者がおられ、その方の詩吟を聞くのを楽しみに一緒に入浴をされる方もある。週2・3回が原則になっているが、本人の希望に応じている。		
(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	ユニットによって多少違いはあったが、食事の用意、後片付けを手際よく行っておられた。他に針仕事、書道、詩吟等、一人ひとりが楽しみごと、役割を持っておられ、それぞれの特技を生かせる場面作りを職員はしている。		
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	月に一回、併設デイサービスの車を借りて、全員での外出を計画・実行している。利用者はこの外出を非常に楽しみにしている。欲を言えば、ホーム専用の車があれば、もっと気軽に外出できるのにとの職員の声あり。日常的には徒歩圏内にある、スーパーへの買い物や近くの千丈川への散歩に出かけている。		
(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	基本的には昼間は施錠せず、玄関のドアの開閉はチャイムでわかるようになっている。外出願望の強い利用者がおられ、外出願望が始まると安全のため施錠することはある。		
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	災害時の対応マニュアルが見やすいところに掲示されていた。昼間の避難訓練は実施されているが、夜間の訓練は、必要性を感じながらも、今のところ実施されていない。消防署、大津市建築指導課による立ち入り調査で夜間の施錠についての指摘があり、職員が必ず鍵を身につけ、開錠できるように対策をとった。	○	職員の多くが地域に居住しているという安心感はあるが、夜間は昼間に比べ、想定外のことが起りやすいと考えられる。実際、夜間の避難訓練は困難であっても、夜間を想定した訓練は可能と思われる。是非実施されることが望まれる。

外部	自己	項目	お	(○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	1日の食事量、水分量は一人ひとりについて細かく記録されており、必要量が確保できるように支援されている。献立はホームの職員で立てられているが、定期的にデイに配属されている管理栄養士のチェックを受けている。		
(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	共有空間である玄関、食堂、階段おどり場などに、外出や行事のときの記念写真を上手くレイアウトして貼りだしていた。1階のユニットからは中庭に、2階のユニットからはベランダに出られ、外気に触れることが出来る。そこには季節の花や果物が植えられていた。		
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	どの部屋も明るく、一人ひとりの個性が感じられる居室の設えになっていた。居室の設えをいつも気にかけて、整える家族もいる。		