

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	2570700340
法人名	特定非営利活動法人 ゆうらいふ
事業所名	グループホーム すいれん
訪問調査日	平成 21 年 9 月 28 日
評価確定日	平成 21 年 10 月 19 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	2570700340
法人名	特定非営利活動法人 ゆうらいふ
事業所名	グループホーム すいれん
所在地	滋賀県守山市川田町988-1 (電話) 077-581-4606

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	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 9月 28日	評価確定日	平成 21年 10月 19日

【情報提供票より】(平成 21年 9月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16年 2月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	6 人
職員数	11 人	常勤 4 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 3.4 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)	44,000 円	その他の経費(月額)	29,000 円	
敷金	有() 円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() ○ 無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
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	1,380 円		

(4) 利用者の概要(9月 1日現在)

利用者人数	6 名	男性	2 名	女性	4 名	
要介護1		名	要介護2	1	名	
要介護3	4	名	要介護4		名	
要介護5	1	名	要支援2		名	
年齢	平均	84.3 歳	最低	79 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	藤本クリニック、小西医院、津曲歯科、守山市民病院
---------	--------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営母体のNPO法人ゆうらいふはグループホーム、デイサービス、居宅介護支援事業所を運営している。開設6年目を迎えた当事業所は木造二階建ての一般住居の内装を全面改造してエレベーターも設置し一階に4名と二階に2名の利用者が生活している。玄関前の庭は広く犬も飼っており、敷地内の小さな畑で野菜も作り草花も皆で植えている。敷地前の川には清い水が流れ大きな鯉が沢山放流されており、周囲も古い民家が立ち並び田畑などの自然も多くのどかな環境に恵まれている。当敷地内には併設の施設もあり地域との疎外感はなく、従来の生活感や家庭的な雰囲気を作るように努めている。常勤の看護師がいるため医療関係との連携も密接で終末期までの対応をしているのが特徴である。

【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>前回評価での課題であった同業者との交流を通じたサービスの質の向上については地域のグループホーム協議会に出席し諸課題の改善や関係者との交流など改善を図っている。介護計画は変化があった場合は都度記載されているが3ヶ月毎の定期的な見直しと期日記録が出来ていない。</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>今回の自己評価は各項目について職員から聞き取り管理者が作成し改善計画を立てている。自己評価の目的や効果については認識しているが、全職員が自己評価を行うことを通じて改善課題を共有しサービス向上に活かしてゆく過程にはなお工夫の余地がある。</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>運営推進会議は2ヶ月毎に開催し市高齢福祉課、町代表、町民生委員、家族代表、事業所から管理者・職員が出席している。会議内容は事業計画や活動報告、利用者の状況や家族との意見交換をして議事録も細かく記録している。外部評価項目を運営推進会議の定例議題としては取り上げていないが今後の課題である。</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>家族に利用者の健康状態や暮らしぶりについては訪問時に報告している。意見、不満、苦情などは家族の訪問時に聞き取りをしたり、意見箱の活用や運営推進会議で意見交換するなど対応している。外部の苦情・相談窓口の機関は重要事項説明書に明示している。</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>地域幼稚園の園児が訪問して交流したり地域の行事にも参加している。地域の住民から季節の野菜を届けてもらったり駐車場を無償で借してもらえるなど地域との関わりを深めている。町内の避難訓練や地域の輪番制の夜回りにも職員は参加して連携している。事業所の理解をもらうため公民館で出前講座を開催するなど積極的に取り組んでいる。</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	理念は「日々是好日」と「落花流水を送る」をスローガンとして具体的に3つの方針を謳っている。そのひとつに『安心して老いる場を地域の方々と共に考えて行く』とする方針を創りあげている。		
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	理念は玄関正面に大きな文字で書いて掲示し事業所案内にも明記している。常に理念を念頭においたサービスを行うように介護日誌にも綴じ込んで日々のサービス提供に活かすよう取り組んでいる。		
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	地域の春、夏の祭りや輪番制の夜回り、町内の避難訓練に参加している。保育園児の来訪や公民館で出前講座、町内の方との昼食会など交流を図っている。散歩時には多くの方々から声掛けと季節野菜を頂いたり駐車場の無償提供を受けるなど地域との関わりを深めている。		
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	外部評価および自己評価の意義を理解し自己評価は職員より担当項目について聞き取り管理者がまとめている。外部評価も全体会議で報告するとともに改善計画を立案して具体的な改善に取り組んでいる。		自己評価票は実際にサービスしている各職員が作成することに意義があり、改善課題を自分たちのものとして共有化を図り、サービスの向上に率先して取り組むために全職員が更に一歩進めた形で自己評価の作成に参画することを望みたい。
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	運営推進会議は2ヶ月毎の奇数月に開催し市高齢福祉課、町代表、民生委員、家族代表、事業所から管理者・職員が出席し議事録も残している。事業所の運営・行事の説明および介護実態を中心に意見交換を行い要望は日々のサービス取り組みに活かしている。		運営推進会議の議題に外部評価の報告および改善内容についても取り上げ事業運営のレベルアップにつながるよう期待したい。

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)
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	市から依頼された介護講座を担当したり介護相談員が定期的に来所して諸課題について話し合っている。市からの要請で中学校および高校から毎年、福祉体験の実習生を受け入れるなど行政と連携を密にしている。		
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あわせた報告をしている	日頃の健康状態や暮らしぶり、金銭管理は毎月の来訪時に家族に報告している。日頃の生活ぶりや行事に参加している姿などをスナップ写真を撮り個人別に整理して家族に渡しており大変喜ばれている。職員異動についても入居全家族参加の家族会(年1回)でも議事に取り上げ報告している。		職員の異動は家族会でも報告しているが、家族は十分とは受け取っていないので、さらに徹底するよう工夫を期待したい。
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	家族は月1回程度の来訪があり、その時に意見や苦情を聞いている。玄関には意見箱を設置して意見反映できるようにしている。外部の苦情相談受付窓口も重要事項説明書に明記し説明している。		
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	管理者は職員と日頃からカンファレンスや意見を聞く時間を持ちコミュニケーションをとるように心掛けている。職員の異動や離職が発生した場合は利用者の不安・不満を最小限に抑えるよう十分な引継ぎをするように努めている。		
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	職員の個人別の育成計画を立てて教育研修を実施している。新人職員は介護の実践、認知症の理解度などについて3ヶ月間レポートを提出し、課題は都度および週単位で話し合いサービスの向上に役立てている。運営者および管理者と年一回の職員面談を行い評価を行っている。		
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	県内の淡海グループホーム協議会に加入して会議や研修会に管理者や職員が出席してサービスのレベルアップを図り同業者との交流も深めている。また事業運営の諸問題解決への情報交換を図りサービス向上に努めている。		

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)
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	利用前に併設のデイサービスに通ってもらい様子を見たりショートステイを経験してもらって馴染みの確認を行っている。日常生活ぶりについては訪問して家族から聞き取りを十分に行った上でサービスを開始している。		
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	利用者は職員と食事の準備や後片付けと一緒に和やかにやっている。利用者は漬物、小袋縫い、野菜作りや草花植えなど得意とするものを職員に教えたり共に楽しんだりして支えあう関係を築いている。		
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	利用者の日々の生活の中から気づきおよび本人の思いや意向を汲み取るように努めている。日々の変化の状況は日誌に記録してミーティングの中で情報を共有しケアに反映している。		
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	介護計画を作成する前に家族から十分な聞き取りを行い利用者の生活歴を反映するようにしている。具体的なケアや介護内容は利用者、家族から思いや意向を把握し関係者の意見も反映した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	日々の心身の状態や状況の変化に応じてカンファレンスをしてその都度関係者と相談して介護計画に反映している。しかし定期的(3ヶ月毎)な介護計画の見直しは出来ていない。	○	状況変化の有無に関係なく介護計画は3ヶ月毎の定期的見直しを行い家族へ報告するよう期待する。

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	医療連携体制加算事業所として医療機関と密接に連携を取り運営している。歯科はボランティアで来所検診を受けており、整髪は出張美容で対応している。利用者の希望や家族の要望を聞いて買い物や外食に行くなどの送迎支援をしている。		
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	利用者や家族が希望する医療機関で受診できるようにしている。かかりつけ医に6名が受診しているが家族と連絡をとって都合の悪い時は通院支援している。常勤の看護師がいるため医療関係との連携が密にとれている。		
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	重要事項説明書に終末期まで対応すると明記し、今までに2名の利用者を看取っている。終末期の意向確認書は入居家族全員に説明の上、押印をもらい基本指針を確認している。また状態の変化に伴いケア方針及び家族の協力についても話し合い、常に考え方の共有化を図っている。		
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	利用者にさりげなく優しさや親しみを持って話し掛けや声掛けをしている。職員はミーティングの時にプライバシーに関わる認識を持てるように確認し合っている。個人情報の書類関係は施錠の出来る書棚で保管している。		
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	利用者個々の生活ペースに合わせて本人の希望を尊重した支援をしている。体調に配慮しながら散歩や買い物、地域行事に外出したり敷地内施設を訪問するなどの支援をしている。		

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	食事は調理師が調理し職員も一緒に食べている。献立に利用者の希望をできるだけ取り入れ、外食に出掛けることもある。配膳や後片付けは一緒に行っている。		
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	入浴は男女別に週3回の夜を基本として決めている。他の日に入浴の希望がある場合は出来るだけ入浴できるように支援している。また併設のデイサービスの入浴と兼用しており利用者の希望があれば昼にも入浴できるよう柔軟に対応している。		
(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	季節の野菜づくり、漬け物づくり、洗濯物を干したり取り込んでたたんだり、草花への水やり、掃除をしたり、お手玉を作って遊んだり個人個人の得意分野を活かし、役割を楽しんでもらえるような支援をしている。		
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	周囲は田畑の自然が一杯の環境にあり積極的に外出の支援をしている。飼い犬の散歩は日常的になり途中で地域の人から野菜を頂くことが多くある。季節に合わせて桜の花見、ハーブ園、バラ園などの見学に車で送迎支援している。		
(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	鍵をかけないケアの大切さを認識し日中は鍵をかけず利用者の自由な暮らしを支援している。利用者の行動は職員が絶えず見守り、声掛けを行っている。		
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	災害対策のマニュアルを整備し職員の習得に努めている。地域の人も参加して夜間体制での避難訓練を実施している。	○	二階に2名の利用者が入居しているが外部への避難階段がないため緊急避難に問題がある。緊急の場合の非常ブザーの音量を高くするなど消防署と相談して改善を期待する。

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	食事の献立調理は調理師が行い栄養管理をしている。職員も一緒に食事をとりながら一人ひとりの状態を把握している。水分の摂取量は確認して記録している。		
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	一階の中央部にキッチンと食堂があり台所での料理をする音、匂い、ラジオからの音楽、リビングのテレビなど普通の家庭で感じる雰囲気そのままに居心地よく過ごせるような空間づくりの工夫をしている。		
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	家族の協力を得てできるだけ使い慣れた家具や寝台などを持ち込んでいる。写真や飾り、仏壇を置いている居室があるなど家庭と同じ雰囲気で居心地よく過ごせるような工夫をしている。		