

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	2570100822
法人名	医療法人 輝生会
事業所名	グループホーム 栗林の家
訪問調査日	平成 21 年 10 月 20 日
評価確定日	平成 21 年 11 月 20 日
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

○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。

番号欄が太枠の項目は、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	2570100822
法人名	医療法人 輝生会
事業所名	グループホーム 栗林の家
所在地	滋賀県大津市栗林町10番地1 (電話)077-548-1234

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2階		
訪問調査日	平成21年10月20日	評価確定日	平成21年11月20日

【情報提供票より】(21年10月3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	8	常勤 3 人, 非常勤 5 人, 常勤換算	6.3 人

(2)建物概要

建物構造	木造		
	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)	35,000 ~ 45,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000円)	有りの場合 償却の有無	有	
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		1,500	円

(4)利用者の概要(10月3日現在)

利用者人数	9 名	男性	1 名	女性	8 名	
要介護1	2 名	要介護2	5 名			
要介護3	2 名	要介護4	名			
要介護5	名		要支援2	名		
年齢	平均	88 歳	最低	74 歳	最高	99 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	小西医院、瀬田グリーン歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

国道1号線から少し入った閑静な住宅地の中にあつて、格子戸の門構えが迎えてくれる純和風の落ち着いた感じのグループホームである。民家を改修した建物で、玄関は若干狭いが廊下は広く庭も立派で、心安らく造りである。経験豊かな職員の親身な介護に支えられており、入所時に比べて体力の低下が見られる利用者也安心した表情でやすらかに暮らしている。職員は利用者一人ひとりにきめ細やかなコミュニケーションと思いやり、希望に添ったサポートを実践しており、家庭的な温かさが感じられる。

【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>理念の見直しは進んでいない。頻度は十分ではないが運営推進会議を開催し、地元との災害時の連携支援などを話し合えるようになった。居間の拡張についてはレイアウトの工夫でソファが置かれ、かなり改善している。職員の質の向上のため研修会への参加、ミーティングの開催など更なる努力が必要である。</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>職員が評価項目を分担し、これを管理者が取りまとめ、運営者が評価し、管理者が最終決定した。これを全職員にフィードバックしたため、問題意識の共有化が図られ制度の主旨への理解が深まった。</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>事業所として自治会に加入しており、自治会長や民生委員の参加、協力が得られるようになった。討議内容は「火災などの緊急時の避難、誘導、通報」「地域密着型グループホームの理解と協力」「地域住民との交流」「徘徊時の協力」などで具体的な改善に繋がっている。会議の開催頻度が2~5ヶ月とバラツキがある。</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>家族への「近況のお便り」が中断していることや、家族の面会回数が少ない現状からコミュニケーションは決して十分とは言えない。ご意見箱を設置したがほとんど利用されていない。運営推進会議に家族が出席しており、率直な意見、要望、苦情が表明されている。</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>自治会や地域住民のホームへの理解が深まり、地域行事への参加も増えた。近隣の住民から野菜や花を頂いたり、気軽に声をかけ合う関係が築かれつつある。自治会とは災害時の協力、支援の課題に取り組んでいる。認知症の相談や介護の指導など、ホームも地域に貢献していくことが求められる。</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	理念として「個人の心身の特性を踏まえ、能力に応じた自立生活を営めるようにします。」を掲げている。地域の中で、その人らしく暮らし続けることを支えるという面は前回同様改善は見られない。	○	平成22年春の市内大將軍新築移転を機会に地域密着型サービスの理念を盛り込みたいとしているが、それを待たず早期に改善することを望みたい。
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	玄関や廊下に大きな文字で掲示し勝手口には「みんなで理念の唱和をしましょう」と張り紙をして、日々理念の実践に務めている。職員は利用者の思いや希望に添えるようきめ細かな心配りをしている。		
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	地域や自治会から各種行事の案内を受けている。例えば、瀬田東小学校の運動会、栗林祭のビンゴゲームへの参加、町内八坂神社の神輿見学などなど地域交流が深まっている。地域の人々との挨拶はもちろん、花や野菜を交換したり気軽に話し合える関係が出来ている。		
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	自己評価を行うことや外部評価を受けることで初心に帰り、反省からよりよいサービスにステップアップする機会となっている。今回の自己評価は職員が項目を分担し、管理者がとりまとめたあとミーティングで最終評価をした。その過程で運営者の意見も反映し全員が問題意識を共有している。		
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	会議のメンバーは自治会長、民生委員、地域住民、包括支援センター、利用者、家族、運営者および職員である。議題は「避難場所など地域防災」「グループホームの地域へのPRと貢献」「行事計画」などである。開催は2～5ヶ月に1回とバラツキがある。	○	省令により求められている2ヶ月に1回の開催をしてほしい。議題として評価結果の報告、課題についての検討と改善策、地域との支えあいなどを加え、更に充実する必要がある。

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	市の介護保険担当課と連携が取れている。生活保護の利用者があり、市の定期的な調査に対応している。亡くなった時には身内の代わりに市の担当者に葬儀や身の整理をお願いした事例がある。		
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	年間計画は「グループホーム栗林の家だより」でお知らせしている。家族宛の「近況のお便り」は半年に1度送付している。面会時に都度状況を知らせている。	○	来春の新築移転を機に従来発行していた利用者個別の暮らしぶりなどを伝える「近況のお便り」を少なくとも3カ月ごとには発行する事を望みたい。利用者も家族との面会を一番の楽しみとしているので2ヶ月に1回のように頻度の少ない家族に対しては、改善を働きかけるとともに、別途連絡を密にする対策が必要である。
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	運営推進会議のほか、玄関にご意見箱を設置している。苦情、相談の窓口は明確にしている。面会時に暮らしぶりや状況の変化を伝えているが時間を十分とってもらえない。事業所での対応が十分でないときには、苦情などを外部へ表明できることを説明している。		家族面会時に職員との話し合いの時間をより多く確保出来るよう働きかける必要がある。
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	最近職員の異動はなく特に問題はない。個人の担当は決めず、全ての利用者に公平で平等なケアに努めることで異動や離職時のダメージを抑えている。職員の補充に当たっては輝生会グループの経験者を充当させる努力をしている。		
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	研修の情報を提供し職員の希望により対応しているが十分ではないと考えている。また、その機会は少ない。個人の育成計画は出来ていない。日々のケアの場ではその都度、職員同士が話し合い、レベルアップを図っている。	○	職員の育成計画をホームの事業計画の中に盛り込み実践することが重要である。職員はより良いサービスを提供するため一層の向上を望んでおり、事業所は計画的な研修機会を与える必要がある。職員のミーティングも定期的に行なう努力が望まれる。
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	他社グループホームの訪問が1回あり、お互いに啓発の機会になった。また次年度は当グループホームから他のグループホームへの見学研修により、ネットワークを広げると共に職員のレベルアップを図る計画をしている。		淡海グループホーム協議会など同業者のネットワークに参画する事を検討して欲しい。

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	入居希望があれば本人、家族を訪問し、現状を十分把握し要望などをよく話し合い納得したうえで受け入れている。フェイスシートで入居前の生活状況を把握し介護計画に反映させると共に本人の不安な気持ちに寄り添えるよう職員全員が心がけている。		
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	入居者の気持ちに寄り添い、スキンシップを心がけて笑顔で接することが安心感と信頼感に繋がると考えている。入居者は人生の先輩として敬い公平、平等に接している。		
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	折に触れ個々に会話し、昔はどうだったか、今はどうしたいのかなど、本人の意向を聞くようにしている。当日も花の手入れや散歩の同伴を頼まれてこれに応えていた。職員は一人ひとりの希望に対応している姿が見られ、入居者本位のケアが実践されている。		
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	ケアプランは利用者、家族の面談によるカンファレンスと職員間および連携医療機関との打ち合わせで作成している。本人の希望は日々の暮らしぶりや聞き取りで把握し、随時反映させている。家族へは必ず説明し同意をもらっている。		
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	3ヶ月に1度見直しをしている。モニタリングおよび利用者の状況変化に応じ利用者、家族、職員、医療関係者によるミーティングで随時見直しをしている。		

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)
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	医療連携体制を採っていて、医師については隔週、看護師については毎週1回以上の健康チェックを実施している。		
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	入居時に本人と家族の意向を確認し、希望に沿った対応を心がけている。例えば草津総合病院に入院した場合には、送り迎え付き添いなどの対応をした。眼科、耳鼻科など専門医についても家族が対応できない時は同様に対応している。		
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	利用者は入居当時に比べて病状が進行し経管栄養であったり、認知症が進行したり、寝たきりになったりしている。その場合はターミナルケアの要否について家族、連携医療担当医と繰り返し話し合いを行い合意を得ている。入居時に「看取り看護の同意書」を作成し、本人、家族、保証人が署名捺印している。昨年は2名をホームで看取った。		
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	利用者は人生の先輩として尊敬する気持ちで接しており、入室時のノック、呼びかけは苗字で、耳の不自由な人には近くでゆっくり、何度も話しかけるなどしている。介護記録などの個人情報は職員以外は見られないよう細心の注意をして保管、管理している。		
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	利用者が自身の意志でやりたいことができるように援助している。日々、各自の自立をサポートするように支援している。当日も散歩に付添ったり、庭の花の手入れをしたり、目の不自由な利用者に寄り添う様子が見られた。		

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	食堂やキッチンが狭いが、その中で楽しみながら手伝っている。利用者の希望を聞いて献立を立て、買物は関連施設(デイサービス)の職員に依頼している。利用者と職員は時間を分けているが、食事中の歓談、摂取の状況の把握はできている。		
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	入浴は週2回が原則だが、失禁時の入浴や夏場のシャワーは自由で柔軟に対応している。ホームでの入浴が困難な利用者は関連のデイサービスを利用している。		
(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	利用者の希望や好みでカラオケ、トランプ、ゲーム、花づくり、買物、散歩など職員と一緒に楽しんでいる。系列のホームの催しの見学や石山寺へ花見に行くなどしている。外出しにくい人のためホームでパーベキューやスイカ割り、敬老会とバラエティーに富んだ行事をしている。		ボランティアの話し相手や楽器の演奏を希望しているので、自治会や包括支援センターを通じて情報収集に努め、実現するよう望みたい。
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	体力が低下している利用者が多いが、できるだけ希望を聞き職員と一緒に外出している。近くの喫茶店でお茶を楽しむこともある。少しでも外出の機会を増やすため家族の面会時には同伴外出を依頼している。		
(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	安全上、道路に面した門扉に簡単な金具のロックをしている。玄関や縁側、居室から庭へは自由に入出りできる。目を離さないケアを基本にしているが、万一外に出てしまった時の対策として名札やリボンを付けることを自治会と話し合っている。		
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	年2回避難訓練をしている。運営推進会議で火災、地震時の避難方法について自治会と話し合っており、避難場所の決定、非常口の確認、ホームの間取りや入居者の名簿を民生委員へ提出するなど周辺住民への理解協力の向上に向け努力している。防災マニュアルは整備している。		

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)
(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	業務日誌に食事量、水分摂取量が記録、管理している。月1回の体重測定で食事量の過不足を見ている。食事時の観察で食事の好みや体調の具合を把握している。		
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	清掃は全体に行き届いている。玄関、居間、食堂には季節の花を生け、食堂の壁には敬老会の仮装の写真が貼ってある。1階の縁側は広く安らぎの空間である。前回の評価の課題だった皆で寛ぐ空間は食堂のレイアウトの工夫でソファを設置し改善している。		
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	各居室とも十分な広さがあり、部屋の周りは縁側や周り廊下があり、採光も良く明るいつくりである。利用者は使い慣れた家具や調度品を持ち込んでおり、また、仏壇の持ち込み、好きな縫いぐるみ、千羽鶴などの装飾品で心が休まる居住環境である。		