

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	2570500062
法人名	株式会社 アイエスアイ
事業所名	グループホーム さくら苑
訪問調査日	平成 21 年 11 月 14 日
評価確定日	平成 21 年 12 月 9 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	2570500062
法人名	株式会社 アイエスアイ
事業所名	グループホーム さくら苑
所在地	滋賀県東近江市聖徳町4-23 (電話)0748-23-8798
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11月14日

【情報提供票より】(21年10月23日事業日)

(1)組織概要

開設年月日	平成14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	9 人	常勤 3 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	5.5

(2)建物概要

建物構造	木造 造り		
	1階建て	1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)	45,000 円	その他の経費(月額)	21,000 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		
食材料費	朝食	250 円	昼食	450 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり		1,300 円	

(4)利用者の概要(10月23日現在)

利用者人数	9名	男性	1名	女性	8名	
要介護1	3名	要介護2	4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	86歳	最低	82歳	最高	96歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	青葉医院、東近江市蒲生病院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームさくら苑は、広い前庭、建物内外の段差を小さくするぬれ縁風テラスに、屋内は自然採光を考慮した広い開口窓を備えフローアに床暖房を施すなど高齢者の共同生活を支援することに配慮された建屋である。利用者の介護日誌は、類別(時間帯)に文字色を変えて記載内容の判別を容易にし、キメ細かく利用者一人ひとりに添うチームケアが行われている。また、職員が利用者1対1で個別に外出の機会を持ち、共同生活のなかでも一人一人の個人の存在を大事にする姿勢を利用者に伝え様としている取り組みはユニークである。利用者の表情が明るいのはこうした適切な介護からのものと思われた。

【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)
	前回の課題は、(1)職員を育てるしくみ(2)重度化や終末期に向けた方針の共有(3)災害対策・避難訓練の実施の3項目であったが、改善の具体的な取り組みを確認できなかった。
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)
	今回の自己評価は、新任の管理者が点検・評価して纏め、スタッフ会議で全職員が討議し課題を抽出改善計画を仕上げ、取り組みをはじめている。
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)
	運営推進会議は、2ヶ月毎に定期開催し議事録も完備している。メンバーは、利用者の家族代表、自治会代表、地区の長老、行政、法人代表とホームの管理者で構成している。会議は、ホームの介護状況、行事案内、自己・外部評価の報告などに加え地域防犯対策や新たに南部地区要支援者避難支援計画の課題が話し合わせられ地域密着への取り組みが広がりを見せている。また会議の内容は、スタッフ会議に報告されサービスの質の向上に活かしている。
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)
	意見箱を設置しているが投書はない。運営推進会議の家族代表や、年3回の利用者・家族との昼食懇談会、日常の面会時などに家族等から忌憚のない意見・要望が出されているので直ちに運営に反映しやすい状況となっている。また、重要事項説明書に苦情相談窓口を明示し説明している。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	ホームは、自治会に加入し利用者とともに南部祭(盆踊り)や地区の聖徳教会に参加したり、近隣の保育園の運動会に出かけたり、地域ボランティア(美容、カラオケ、ハーモニカなど)の訪問を受けたりして和やかな交流に取り組んでいる。さらに、ホームの有する介護や認知症などに関する知識や体験を活かして地域への啓蒙活動にも取り組んで欲しい。

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	ホームの理念は、「1 その人らしい生活を支援する。2 楽しみの持てる楽しい生活を支援する。3 地域のつながりを大切にする。」として、簡潔な文言のなかにめざす地域密着型の介護理念を明示している。		
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	ホームの玄関、共有空間、事務室に理念を掲示して、職員の目が毎日触れやすくし又、毎月のスタッフ会議でも理念に基づくケアについて確認しあっている。		
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	ホームは、自治会に加入し利用者とともに南部祭(盆踊り)や聖徳敬老会に参加したり、近隣の保育園の運動会に出かけたりするなど積極的に交流を図っている。		地域との共生を目指して、認知症ケアのプロとして地域に還元できる機会を、運営推進会議メンバーの協力を得るなどして創り出して活動して欲しい。
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	今回の自己評価は、新任の管理者が点検評価して原案を作成し、スタッフ会議で討論、課題抽出、改善計画を仕上げて取り組みを始めている。外部評価の昨年度課題は、改善出来ていない。	○	自己評価は、職員各自が気付きに基づく介護意識の見直しと捉えて職員全員が点検・評価の初期の段階から参画出来るようにして欲しい。また、今回の自己評価の改善課題及び昨年度外部評価の改善課題を綿密なスケジュールを立てて具体的改善に取り組んで欲しい。
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ヶ月毎に開催し議事録も作成している。構成員は、利用者の家族代表、自治連合会会長、地区の長老、行政、法人代表、ホーム管理者。会議内容は、ホームの状況や行事、地域の防犯などが話し合われ、スタッフ会議にも報告されケアの向上に反映できるよう取り組んでいる。		議事録には、構成員の出欠状況を記録するようにして欲しい。

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)
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(いきいき支援課)との間は、介護の認定調査立ち会いや行事、研修の確認、ケアに関する相談に助言を得たり、介護情報の資料の提供を受けたりして日常的な連携を保持している。		
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	家族の訪問面会時に、利用者の健康状態や金銭出納管理などを話し合っている。面会の少ない家族には、必要の都度電話で近況を伝えている。また、月末には、家族宛に費用請求書、介護経過報告書とホームの暮らしぶりを載せた「月刊さくらだより」を届けている。		職員の入退職や法人内異動についても、「さくらだより」に載せて家族に報せて欲しい。
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	意見箱が設置されているが、投書はない。ホームは、年3回利用者・家族との昼食懇談会や面会時に家族から忌憚のない意見・要望が出されているので直ちに運営に反映しやすい状況になっている。また、重要事項説明書に苦情相談窓口を明示し説明している。		
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	ホームでは、4月に職員2名(常勤1、非常勤1)の入職、5月に管理者1名の交代(管理者の退職に伴い後任者の内部昇格)があったが、利用者には時間をかけて懇切な説明と理解をしてもらいながら影響の及ばないように配慮したケアに取り組んで対応している。		常勤職員が最少人数の中での管理者や職員の離職は、利用者に大きなダメージを生じかねないことと成るので、運営者の理解と配慮が望まれる。
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・管理者が、受講した研修内容はスタッフ会議で報告し職員間で共有している。職員の個人別研修プログラムはなく、また個人別の研修履歴の記録もない。	○	個人別育成計画を作成して、これに沿ったスキルの向上や資格取得の奨励に取り組んで欲しい。また、職員・管理者が研修に参加しやすい環境整備(例えば、公休利用、自費負担の軽減など)にも併せて取り組んで欲しい。
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	同業者団体のグループホーム部会や事例検討会に管理者が参加して研修・情報交換をはかり交流をしている。また、この内容は、スタッフ会議にも報告され共有化されてサービスの質の向上に役立っている。本年は、職員の参加を予定している。		

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)
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	利用申し込みとともに利用者・家族等と十分な話し合いを持ち、また入苑前に入苑体験をもらってからの利用開始にしている。帰りたい願望のある場合には、きめ細かい言葉かけや短時間の外出同伴によって不安解消に努めている。		
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、利用者が人生の先輩であることを常に念頭に置き接遇している。また、利用者から日々の家事などの協働作業を通して生活の知恵(料理、裁縫、年末の餅づくりなど)やしきたり、諺などを学び、共に支えあう関係を築いて暮らしている。		
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	ホームは、利用者が自分の意向を自分で表現できるようにすることを大切にしている。職員は、利用者の担当制を受け持ち入浴などリラックスした時などに思いや希望を把握するようにしている。また、利用者と職員がマンツーマンで個別外出の機会をつくり、共同生活のなかでの個人の存在を尊重する姿勢を利用者に伝えている。		
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、センター方式に沿って利用者の希望、家族等の意向も交えて介護支援専門員が適切に立案・作成しスタッフ会議に諮り共有している。		
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	介護計画の見直しは、3ヶ月毎に実施し家族等の確認印を得ている。また、モニタリングで見直しが必要な変化が生じた場合には、毎日の綿密な介護記録をもとに職員と家族等が話し合い現状に即した計画に変更し家族の同意を得ている。		

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	利用者や家族等の要望に応じて、かかりつけ医への定期受診や買い物の送迎を行っている。また、訪問面会時に家族等から食事や宿泊の要望があれば対応は可能である。		
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	利用者のかかりつけ医や専門医への受診には、家族等が面会を兼ねて送迎しているが要望があれば職員が対応して支援している。特に、本年は季節性インフルエンザに加え新型インフルエンザの予防接種への送迎支援を視野に入れた取り組みを想定している。		
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	ホームでは、過去に利用者の終末期の看取りを家族と医療機関の協力で経験している。それ以来、ホームとしての基本方針を作成しこれに基づいた家族との話し合いや合意文書の交換、職員の共有化などの具体的な取り組みには至っていない。	○	利用者の年齢も高く加齢とともに状況変化も起こりやすくなるので、避けて通れないという認識のもと、家族との話し合いによる対応方針の文書化と共有に取り組んでもらいたい。ホームの基本方針の明文化マニュアル化も急がれる。
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、利用者の尊厳を傷つけないように言葉づかいや言葉かけ(排泄時等への誘導など)に注意を払ったケアに取り組んでいる。また、個人情報に関する記録や書類など事務室で適切に保管・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	ホームではバイタルチェック、体操、昼食、おやつ、夕食という一日の生活の流れはあるが、起床・就寝、や入浴、余暇の過ごし方などは利用者のその日の体調や気持ちに沿って支援している。		

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	職員と利用者は、食材業者の食材とメニューに沿って協働で味付けや盛り付けをして一緒に食べ(後片付けも)、食事介護の必要な利用者にはケアして食事を楽しんでいる。月1回程度特別メニューとして利用者の好みを入れたり、そうめん、ちらし寿司、など季節性のあるものを工夫している。		
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	利用者全員が毎日午前と午後に分かれて入浴出来るようにしている。入浴の時間帯は、利用者の習慣やその日の気持ち、体調など希望にあわせている。また入浴ができない場合は、清拭などの支援で清潔保持に努めている。		
(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	利用者は、毎日の食事、洗濯、掃除など家事を職員と協働作業のなかでそれぞれに役割を發揮しメリハリのある生活をしている。また、利用者は生活歴や能力を活かしておやつ作りや小物入れ作りをしたり、花見、夏祭り、クリスマスパーティなど四季の行事で気晴らしし楽しんでいる。		
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	職員は、利用者の希望で買い物に同行したり、ホームが要る買い物にスーパーへ出かける時など希望する利用者を同行したりして日常的な外出支援に取り組んでいる。また、天気の良い日には散歩に出たり馴染みの菓子屋に出向いたりしている。		
(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	ホームでは、日中の玄関は施錠していない。利用者が外へ出る時は、職員が付き添っている。夜間の利用者の居室の施錠は、利用者本位にしているが職員が見守りのためにいつでも解錠できるようにしている。また、夜間の玄関は防犯のため施錠している。		
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	火災報知装置、煙感知器、消火器など完備し、避難経路も確保している。避難訓練は、実施されていない。地域防災の取り組みは、運営推進会議でホームが「南部地区要支援者避難支援計画」に参加する旨を表明して具体的に始動している。	○	ホームは、災害対策・避難方法などに関するマニュアルを作成・完備し、消防署の指導・助言や地域の協力を得て設備機器の扱い方、利用者の避難訓練などに早急に取り組んで欲しい。

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)
(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	食事は、栄養バランスやカロリーが管理された食材(宅配によるセットメニュー)を使って料理している。利用者の食事摂取量や摂水量は介護記録に記録し、嚥下能力の弱い利用者には、きざみ食やペーストにして支援している。		
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	ホームのリビング(食堂・居間)は広く、フローアを床暖房にし、大きな開口の掃出し窓から自然光を採り入れて明るく開放的な共用空間になっている。また、壁にはちぎり絵が掲げられフローアのテーブルには季節の花が置かれ、利用者が思い思いにのびのび過ごせる居心地のよい工夫されている。		
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	居室は、利用者が馴染みの箆笥やテレビを置き人形や家族の写真を飾ったり自製のカレンダーを掛けたりして、その人らしく居心地よく過ごせるように工夫している。また、居室は冷暖房が完備し利用者の生活のリズムに合わせて室温管理を行っている。		