

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	2570200366
法人名	特定非営利活動法人 びわ
事業所名	栄町 グループホーム
訪問調査日	平成 21年 12月 17日
評価確定日	平成 21年 12月 26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 平成 21年 12月 26日

【評価実施概要】

事業所番号	2570200366		
法人名	特定非営利活動法人 びわ		
事業所名	栄町 グループホーム		
所在地	滋賀県彦根市栄町2丁目1-22 (電話) 0749-27-3314		
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12月17日	評価確定日	12月26日

【情報提供票より】(21年 11月 20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14年 12月 28日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	15人	常勤 5人, 非常勤 10人, 常勤換算	9、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)	13,000円	その他の経費(月額)	29,500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	— 円	昼食	— 円
	夕食	— 円	おやつ	— 円
	または1日当たり		1,200円	

(4) 利用者の概要(11月 20日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名	
要介護1	0名	要介護2	3名			
要介護3	2名	要介護4	1名			
要介護5	3名	要支援2	0名			
年齢	平均	84.5歳	最低	81歳	最高	89歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	橘地医院 ・ 島野歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

彦根城の近く、昔ながらの城下町の佇まいの残る住宅街に栄町グループホームがある。高校の野球部寮を改装して平成14年12月に開設したグループホームで決して便利とは云えないが、廊下、階段に手摺りを施す等のバリアフリー化や利用者には細やかな配慮の改修をしている。地域が本来持っている、助け合いの力を大切に9人の入居者と共に、在宅でも施設でもない『住まい』で“愉快的大家族”を目指し、職員全員が励んでいる。近隣からの利用者が大半と云う事もあり地域や家族の訪問が頻繁で常に賑わい、夏祭りは自治会の協賛で地域を挙げての参加がある。多目的ルーム(憩いの部屋)を地域にサロンの場として提供を呼び掛ける等、地域との連携は強い。

【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>主な改善課題であった、①2ヶ月毎の運営推進会議の開催については、年2回の開催に終わったのを始め、②職員個々の教育計画の策定 ③地域と合同の防災訓練の実行についての3項目は夫々、改善に向かってはいるが課題の解決には至っていない。</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>職員全員は自己評価を日頃のケアを振り返るチャンスと捉え全ての項目に取り組んだ。会議を重ね、管理者がまとめ上げた。摘出された課題は職員共通の課題として具体的な行動計画の下、改善に取り組んでいる。</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>会議の構成は自治会長、老人会会長、子供会会長、家族会会長、利用者代表とホーム職員から成り、行政の関係者からの出席はない。今年度は4月、6月の2回だけの開催に終わった。協議内容は利用者の様子、ホームの現況、行事予定や結果報告、自治会行事の参加及び認知症療法「回想法」についての勉強等を取り上げ、職員は議事録の回覧等で内容を共有している。</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>意見箱を設置している。苦情相談窓口として事業所の担当者や県国民健保団体、県社会福祉協議会の連絡先を重要事項説明書に明記して契約時に説明をしている。総じて家族の訪問頻度は多く、月に数回に及ぶ家族もある。家族の訪問時に意見、相談を受けている。家族会を年1回開催して意見を聞いている。</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>地域との連携は強く、ホーム主催の夏祭りは自治会が協賛者となり町内挙げてのイベントに発展した。子供会のラジオ体操の場や春祭りの子供神輿の休憩所としてホームを開放している。玄関脇の大きい鉢には絶えず近所から差し入れられた花が活かされている。この地に永年生活をしてきた理事長がホームの向かいに住まいをしている事も地域との繋がりを更に強めている。</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	『ゆったりとその人らしさを受け止め、常に自分を振り返って、地域活動への積極的な参加と促進』を理念として掲げ、利用者が地域の中でその人らしく過ごす事を最優先に支援する事を謳った、独自の理念を作り上げている。		
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	運営理念は玄関とコミュニティルームである『憩いの部屋』に掲げ、パンフレットにも提示している。理念の共有については週1回のミーティングや毎日の申し送り時に唱和している。適宜、理念の事例を挙げ、話し合いをして職員は共有と実践に努めている。		
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	自治会に入会し自治会活動(運動会、敬老の日、祭り、廃品回収)に積極的に参加をして交流を図っている。老人会からの催しの招待を受けて参加している。子供会のラジオ体操にホームの前庭を開放して利用者と児童は共に楽しんでいる。ホーム主催の夏祭りに自治会が共催し町内挙げての一大行事までに発展し		
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	11月初めから全職員が自己評価を日々の介護の振り返りと位置付けて取り組みチェックをし、会議で話し合い管理者が纏め上げた。確認された課題は具体的な改善計画を立て実施に向け取り組んでいるが前回の外部評価時の改善課題は解決に至っていない。		前回の外部評価に於ける改善課題を各項目毎に取り組む、改善する事を期待する。
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	会議は年に2回開催した。構成は自治会長、老人会長、子供会長、行政関係者、家族会代表とホーム職員から成り、会議は利用者の現況、行事の報告や終末期におけるホームの対応指針の説明等、時事に応じた議題を協議している。会議の内容は議事録の回覧等で職員は共有している。	○	運営推進会議は基準省令に定める『2ヶ月に1回以上』の開催と構成メンバーである、行政の関係者の出席を働き掛ける事を望む。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者や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	行政の担当窓口へ訪問し、相談したり、指導を得ている。介護相談員の受け入れをしている。消防署からはホームへ消防車の出入り確認や消火器の設置協力を得ている。交番から定期的なパトロールを受けている。		
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	個々の家族宛に毎月、利用者の暮らし振り、近況を書面で報告をしている。広報誌や家族会、運営推進会議の議事録も都度、届けている。家族の訪問は頻繁にあつて、その時に写真(個々のアルバムや全体アルバム)も交え、報告や説明をしている。		
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	家族の訪問時に苦情や意見を聴き取っている。意見箱を設置している。第三者機関への苦情窓口を重要事項説明書等に明記し、説明をしている。家族会は19年に結成し以降、年1回の開催をして意見の聴取に努力している。家族の意見や要望は、職員全員で共有し迅速に対応して運営に反映させている。		重要事項説明書に記載している「行政機関その他苦情受付機関」の項で彦根市の担当窓口を追加記載する事を期待する。
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	職員は近隣地区からの採用である。利用者とは近所同士の関係が出来ていて、馴染みに繋げている。開設以来、離職者を出していない。又異動もない。運営者と管理者は職員と毎月の会議をはじめ、日頃のコミュニケーションを密にして職員の意気が落ちない様に努めている。		
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	行政や関係機関の主催する研修に職員は順次参加をし、月例の全員ミーティングや報告書で共有化を図っている。個人の研修実績を残し管理している。彦愛犬地域連絡協議会のグループホーム部会に所属して研修会にも職員は順次、参加しスキルアップを図っている。	○	職員個々の技能、経験に応じた年次育成計画を作成し実践する事を期待する。
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	彦愛犬地域連絡協議会のグループホーム部会加入事業所によって毎月、開催される職員の交換体験実習、研修会や交流会に職員が輪番で参加をして交流を図っている。		

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	管理者が利用希望者宅へ訪問して、本人や家族と面談を行い理解と馴染みを作っている。利用予定者や家族及び介護支援専門員にもホームの見学を誘い、食事やレクリエーションに参加をして貰い、ホームの雰囲気馴染んで貰う努力をしている。利用初期は最低1ヶ月間、職員はマンツーマンで寄り添い利用者を不安にさせない配慮をしている。		
。					
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	利用者を人生の先輩として接し、且つ残存能力を生活の中で引き出す支援をしている。利用者の看取りの後も利用者と一緒に喪に服し、喜怒哀楽を共にする等、支えあう関係を大切にしている。		
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	日々の利用者との係わりの中で、言葉や表情から意向を推し測り、それとなく確認して職員間で情報を交換して、利用者の思いを把握している。意思疎通の困難な場合は家族や関係者から情報を得ると共に表情や振る舞いから意向を汲取り、本人本位になる様に努めている。		
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	利用者の生活歴やケアプランのモニタリング、利用者を変えたカンファレンス、家族の意向等、夫々の意見を取り入れて関係者で介護計画を作成し家族の承認印を得ている。		
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	介護計画は6ヶ月毎に見直しをしている。月次サマリーに日常の状態等を記載して計画の見直しに活用している。ケアマネージャーや管理者、担当職員に加え、必要に応じ医師や家族の意見も組み入れ見直しをしている。見直し以前に変化が生じた場合、その都度、見直しをしている。家族には報告をしている。	○	省令に定める、3ヶ月毎の見直しとその都度、家族から承諾の記名捺印を得る事を期待する。

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)
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	医療連携体制加算を採用して利用者の健康管理に努めている。緊急時に家族に代わってかかりつけ医の受診付き添いの支援をしている。介護相談員を受け入れ利用者の相談手を務めている。利用者が家族と行動を共にする事にも規則に縛られない、柔軟な支援をしている。		
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	かかりつけ医への受診は家族が対応しているが困難な場合や、緊急時は、適切な医療が受けられる様に支援している。協力医は全利用者の健康状態を把握し、緊急時の24時間体制の対応が可能である。家族とかかりつけ医及び協力医の連携はホームの看護師を介し密に連携が取れている。		
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	利用契約時に重度化・終末期ケアの対応指針を文書化し説明して確認印を取り付けている。更に利用者、家族からの尊厳死についての要望を受けた時点でも契約を交わって対応指針の共有を図っている。運営推進会議や家族会で議題として取り上げている。看取りは3例あった。		
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	利用者の生活の場で、プライバシーや誇りを損なわない声掛けや誘導を心掛けている。個人情報については守秘義務を職員に徹底している。利用者の個人情報類は事務室で管理している。職員は個人情報や人権問題の取り扱いについての人権研修を受講して適切な対応に努めている。		
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	利用前の面接等でその人となりやペース、リズムを把握している。暮らしの中で利用者のペースを大切にしながらホームの流れを柔軟性を持って組み込み、対応をしている。職員は常時、利用者の体調、安心、安全、安楽に配慮をしたケアに取り組んでいる。		

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)
(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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	「バランスの良い美味しい食事を楽しむ事」を念頭に、利用者と共にメニュー会議から始まり、季節の食材を取り入れた日々の食事は基より、行事食(おせち料理・巻き寿司、おはぎ等)は利用者との楽しい協同作業である。ムース食も、彩を考えた盛り付けで食欲をそそる配慮をしている。職員は利用者と一緒に食事を摂って		
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	日曜日以外は毎日入浴可能で柔軟に対応している。毎日入浴する人と、2日毎の入浴とに分かれている。利用者に季節を感じさせる菖蒲湯、柚子湯や入浴剤を使い分けたり、脱衣場の床暖房や浴室暖房を施し、快適な入浴を支援している。		
(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	利用者の得意とする事を役割に、畑の収穫から調理の下拵や盛り付け、裁縫(お地藏さんの前掛け作り)、掲示物の筆書き、大正琴の演奏等、楽しく過ごしている。過去、医療関係に携わっていた利用者には朝のバイタルチェックを職員と共にするのが日課となっている。職員はそれらに尊敬の賛辞と感謝を表している。		
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	ほぼ毎日、散歩を行い、地域の人達との出会い、挨拶を楽しんでいる。四季折々の花の観賞やイチゴ狩り、催し見物、仏閣へのお参り等、月平均1回以上の外出の支援をしている。月1回前後の外出は利用者の最も楽しみな外出になっている。		
(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	昼間は施錠する事はない。職員は人権・拘束についての意識は高く、利用者の外出願望の気配を察知した時には行動を見逃さない様に、さりげなく寄り添い見守る様に努めている。職員の目が届かない外出であっても、地域の温かい見守りでホーム迄送って貰っている。		
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	消火訓練、避難訓練は出来ていない。地域との合同訓練も前進していない。防災マニュアルを備え、緊急連絡網を居間に掲示して有事に備えている。防災対策として耐震構造の多目的ルーム、防火カーテンの採用、火災報知器を備えている。深夜に於ける近隣の見守りが出来ている。	○	災害を想定しての避難訓練、消火訓練、通報訓練を地域と協力体制を組んで速やかに実現させる事を期待する。運営推進会議の場で地域に協力依頼をする事を期待する。

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	『まごわやさしい』と呼ばれている、豆、ゴマ、若芽、野菜、魚、椎茸、芋を中心にバランスよい食事を心掛けている。1日30品目の摂取に努めている。水分摂取量は1日1200c以上を目途に平常時は記録する事はない。重篤な利用者も多く食事形態に差は有るが、職員は食事と水分摂取量に関しては十分に把握している。		
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	台所と食堂が一体となったレイアウトは大家族の食堂の雰囲気を持っている。窓越しに畑の野菜の出来栄えが目を楽しませてくれる。台所は音に対し、特に気を使い鍋、食器の取り扱いに配慮をしている。玄関には近所の人の好意で差し入れられた花を活け、居間は壁飾りや職員の手作りのガラス細工等で賑わっている。		
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	エアコンと整理箆筥が設えられた居室は、それぞれ書棚や机・仏壇を持ち込み、家族の写真や季節の花、感謝状が飾られている。毎朝、内仏に佛飯のお供えや水換えをする等、各居室は趣のある空間になっている。畳の間に布団を敷いての生活様式を守っている利用者も居る。		