

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	2570600284
法人名	社会福祉法人 華頂会
事業所名	グループホーム はるか
訪問調査日	平成 21 年 12 月 16 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 5 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

【評価実施概要】

事業所番号	2570600284
法人名	社会福祉法人 華頂会
事業所名	グループホーム はるか
所在地	滋賀県草津市新浜町153-2 (電話) 077-567-0073

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12月16日	評価確定日	平成22年 1月 5日

【情報提供票より】(平成 21年11月25日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 7 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	17 人	常勤	10 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 16.8 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)	42,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有(円) ○ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(250,000 円) 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		1500 円	

(4)利用者の概要(11月 25日現在)

利用者人数	14 名	男性	2 名	女性	12 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 82.2 歳	最低	59 歳	最高	91 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	琵琶湖養育院病院、 湖南歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は平成15年4月に社会福祉法人華頂会が運営するグループホームとして創立された。木造2階建て2ユニットに現在14名の利用者が暮らしている。最近近くに大型商業施設が進出したが、周辺は今も閑静な住宅街であり近くの狼川堤防や三池公園へ安心して散歩出来る環境にある。開設時からの6名の職員が中心となり当事業所方針である「明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営」に向け行動しサービス向上に努めている。職員同士の課題認識や情報の共有性も高く提案活動や意見交換が活発に行われ日常のサービス向上に結びついている。近くに経営母体の病院があり、定期的な往診・受診で健康管理がなされ、緊急時対応もよく利用者や家族に安心感を与えている。

【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)
	前回評価の課題である運営推進会議の有効活用、同業者との自主的交流、終末期対応、入浴時のゆとり確保の4項目については職員の前向きな努力で改善した。例として入浴日を2倍に増加しゆとりを作った。終末期対応では体制作りや書類等も整備した。地域密着型サービスの理念確立、地域との交流や連携の2項目に関しては模索検討中である。
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)
	今回から自己評価の意義を十分認識し全職員が自己評価表を記入し今までのサービス内容を吟味している。そこに全職員の総意が生まれ、管理責任者が総括し、定例会議で検討を加え取り組み課題と具体的な行動計画を作成してサービスの向上に取り組んでいる。
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ヶ月に1回開催している。この継続の中で地域包括支援センター、地域の民生委員、家族代表を通じて地域住民との連携が深まり、地域で行われている「いきいき体操」や防災訓練への参加の呼びかけがあり参加している。議題は現状報告や行政との連絡事項報告、特別課題の検討等である。
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)
	家族が知りたい情報を「ホーム便り」として利用者の日常生活、健康状況、金銭管理内容を2ヶ月に1回家族に届け安心できるよう取り組んでいる。家族と会う機会にはじっくり面談し、意見、希望を聞き取っている。家族からの要望で職員の名札を作り名前と、顔が一致するよう対策した。玄関に意見箱を設け、重要事項説明書に苦情申し立ての内外の窓口を記載し説明している。
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)
	地域の防災訓練や地域主催の「日曜体操」に職員始め、1部の利用者も参加し交流、連携を深めている。散歩の途中で地域の人と立ち話をしたり、菜園での野菜作りのポイントを教えてもらったり、自然なつながりを深めている。近隣の住民から野菜を貰ったり、認知症の介護方法の相談を受けたりギブアンドテイクの関係にある。しかし、現在はまだ地域自治会には加入できていない。

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	「明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行う」という方針があるが、すこし表現を変えて理念が作られている。その理念の中に地域と共に暮らし続けるなど地域密着型サービスの考え方や思いが表されていない。	○	地域の住民との交流の大切さ、地域密着型サービスとしての重要性や意義を謳った事業所独自の理念を作り上げ、職員全員がその理念を確固たるものにする事を期待する。
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	理念は事務所横の大きな掲示板に掲示しており、ミーティング時には徹底を図っている。職員は「明るい家庭」ということを大切に、利用者に対し常に身内の感覚で親身になってサービスの向上に努めている		
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	地域の代表としての民生委員の情報から地域の防災訓練への参加や、活き活き体操に参加して交流を深め住民から認知症の人の介護・対応の相談を受けることもある。現在事業所近くに住む独居者の緊急時「呼び出しコール」を民生委員との連携で実施している。しかし自治会にまだ入会できていない。	○	地域連携の基になる自治会に入会し、行事への参加回数を更に増やし交流の輪を広げることを期待する。地域の独居高齢者、高齢者世帯の緊急「呼び出しコール」を引き受けることや、地域住民から認知症介護相談を受けることを更に発展させ、積極的に介護の研修会を事業所で開催する等の役割を果たすことを期待する。
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	今年から全職員が自己評価を行い先ず日常の行動を見直している。それにより評価の重要性を再認識することが出来た。その集大成したものを定例会議にかけ改善策を決定した。外部評価も同じ経過を経ている。具体的な一つの改善策は入浴日の日数を増やし入浴時間に余裕を作った。		
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1度、地域包括支援センター、民生委員、家族会代表、管理者で構成し、概況報告、行事予定、当面の課題について意見具申、取り組み方針を決定している。月に1度、利用者の「希望献立の日」という特別食の企画で喜んでもらったりしたことこの会議の成果である。		

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	困った相談ごとは地域包括支援センターに出向き相談し指導を受けている。介護関連の研修会、健康増進行事「いきいき体操」の情報提供や他同業者との交流のきっかけ作りをお願いしている。		
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	2ヶ月に1度の個人ごとの「ホーム便り」で日常生活、健康状態、預かり金出納内容などを手渡しや郵送で知らせている。職員の異動については「ホーム便り」だけでは充分とは言えず、家族との面談の機会に報告をしている。		
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	玄関に意見箱を設置している。重要事項説明書には苦情申し立ての内外の窓口を記載し説明している。家族からの意見を反映した例として職員が名札を付けておらず判りにくかったが、掲示板に当日の勤務者名を明示し、職員は大きな名札を付け、この問題の解消を図った。		玄関の意見箱が小さく見逃しやすい。もう少し大きなものに変えることを提案したい。
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	開設以来の職員も多く、異動や離職は少ない。離職を最小限に食い止める努力として、チームリーダーは職員の悩みや相談に丁寧に乗っている。止むを得ず異動があるときは確実に1ヶ月は2人で利用者に対応するようにしている。しかし、現管理者の長期入院を含め実質的な管理責任者は6年間で3交代している。	○	管理者は事業運営の要でありサービスの質確保の核心の一つである。運営者は管理者の頻繁な交代の原因について管理者や職員の真の声を聞き取り、施策の見直しを含めて早急に改善策を講じて、更に働きやすい環境づくりに努力して欲しい。
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	職員は個人目標を立て積極的に資格取得に挑戦し、又実力アップを図るべく研修会等に参加している。研修内容はケア会議にて報告し職員全員が共有している。研修にあたり受講費用、勤務時間に対して優遇処置をとっている。		事業所として職員個人別の長期育成計画を策定して、そのために必要な研修や資格取得を計画的に行いレベルアップを図ることを期待する。
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	近くに同法人のグループホームがあり、そのホームとの交流は活発に行い切磋琢磨している。淡海グループホーム協会に参加し視野の広い交流を進め、実務での悩みや他同業者の長所を掴み、サービスの向上につながるよう取り組んでいる。		

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)
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	入居希望者には必ず家族と共に事前に見学に来てもらい、事業所の雰囲気を掴んでもらっている。入居してからは既存入居者との馴染みが大変重要であり職員はそこに力を注いでいる。性格が似ている利用者や、面倒見の良い利用者引き合わせ、仲間になってもらうよう努力している。		
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	利用者の多くは色々な経験を積み趣味を持っており、和裁や野菜作り、料理の味付け等職員は教えられる事が多い。家族と同じ対応で時には叱ったり面白い時には手をたたいて笑ったり食事も同じ場所で摂り共に支えあう生活をしている。		
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	利用者がその人らしく暮らし続けることが出来るように、日常生活や会話の中で小さな仕草や表情からもその人の思いや考えを汲み取れるように努めている。本人の意向が掴めない場合は家族の希望に沿うようにしている。		
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	利用者の入居前の生活環境、生活歴を確認し家族や本人の意向を参考に介護計画を作成している。機会あるごとに利用者、家族の意向を聞き、その人の出来ること、したいことを見出し介護計画に反映している。		
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	介護計画は3ヶ月に1度定期見直ししている。介護計画の遂行状況や経過を見ながら職員が作成している。変化が生じたと判断された時や本人家族から特別な要望があれば話し合い、都度介護計画を見直ししている。見直した介護計画は家族に説明し、了解後確認印を貰っている。		

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)
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	医療連携体制加算を活かし訪問看護を週2回、定期受診は月1回、リハビリは専門医の支持で実施している。付き添いは職員が行い利用者に安心感を与えている。		
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	入居前のかかりつけ医に掛かることを原則にしているが、本人や家族からの希望があれば、かかりつけ医から診療情報提供を受け事業所と同グループの医院に変更している。疾病によっては家族の協力を得て他の医院の受診をしている。		
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	重度化や終末期の対応についての方針を確立し、文書化している。入居の契約時に本人や家族の意向を尊重し方向性を話し合っている。この方針を全職員に徹底し共有を図っている。又入居時だけでなく状況に応じて話し合いをしている。家族と話し合いをした結果は文書に残し確認印を取得している。		
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	プライバシーの確保は重要なことであることを認識し、定例会議で確認しあっている。気楽に話し合える信頼関係を作る努力をし、プライバシーに配慮した極く自然な付き合いや言葉掛けを心がけている。個人情報書類は施錠した場所に管理している。		
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	共同生活での大きな行事のスケジュールは決めているが、日常の生活は一人ひとりの希望に沿って自由なペースで生活が送れるよう配慮している。		

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	利用者と職員が買い物から料理、配膳、食事まで全て一緒に行動している。手料理が基本で魚、肉は専門業者が納入している。時には近隣の住民が野菜を届けてくれることもあり食卓を賑わせている。訪問時の食事は寄せ鍋で寒い日だったので皆さん喜んでた。配膳や後片付けは当番制で担当している。		
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	以前は月、水、金の午前中だけの入浴で時間がなく、ゆっくり入浴できなかったが、家族の意見を取り入れ火、木、土の午前中も入浴時間として増やした。それにより時間にゆとりが出来、本来のお風呂を楽しむことが出来るようになった。必要な場合はそれ以外でも入浴できるよう柔軟対応している。		
(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	掃除、花や野菜の水やり、野菜の手入れ、料理、食事の配膳、後片付けなど利用者の経験と得意な分野で持ち味を發揮して貰っている。最近、習字の上手な方の入居があり達筆な書が掲示版や、食堂のに張られ、それを鑑賞する利用者が多く関心を示している。		
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	買い物、近隣の喫茶店へ、又車の好きな方はドライブへ…といろいろな形で外出をしている。外出の希望を全て叶える事は出来ていないが出来る限り機会をふやす努力をしている。時には家族の協力を得てドライブをすることもある。		
(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	日中は玄関に鍵はかけず、センサーで感知し人の出入りを職員が見守っている。利用者が外出しそうな時は声を掛けフォローしている。居室も施錠はしていない。		
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	防災訓練のマニュアルを作成しそれを実行している。今回防災管理責任が事情で変わったが直ちに責任者を選出しその任に当たっている。地域の防災訓練にも積極的に参加しており、いざという時の近隣住民の協力が得られる体制が出来ている。年1度、消防署の指導で防災訓練を実施している。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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	同一法人である病院の栄養士が献立表を作り栄養のバランスを管理している。食事の摂取量は管理記録し一人ひとりの状況を把握している。水分摂取量も記録管理し夫々の対応を図っている。		
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	自然の季節感ある草花を各箇所に飾っていた。居間や食堂は床暖房がなされ快適である。採光もよく、窓を開ければ風通しもよく夏も冬もゆったりと過せる共用空間である。浴室やトイレはきれいに清掃されており、清潔感がある。		
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	フローリングと和室の畳の部屋がある。夫婦部屋もあり重宝がられている。備品は使い慣れた馴染んだものを自由に持ち込み、今までの環境の延長になる様にしている。空調、換気扇も完備し快適な居室である。必要な時は家族も宿泊できる。		