

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

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	11
2. 地域との支えあい	2
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	3
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
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	6
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	11
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	30

事業所番号	2571300116
法人名	医療法人 翔英会
事業所名	グループホーム サンドラー
訪問調査日	平成 21 年 12 月 21 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 12 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

作成日 平成 22年 1月12日

【評価実施概要】

事業所番号	2571300116
法人名	医療法人 翔英会
事業所名	グループホーム サンドラー
所在地	滋賀県野洲市北野1丁目16-15 (電 話) 077-586-6827

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21日	評価確定日	平成22年 1月12日

【情報提供票より】(平成21年12月10日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 6 月 10 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 8 人, 非常勤 10 人, 常勤換算 13.5 人	

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3 階建ての 2 階 ~ 3 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)	55,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円
敷 金	有(円) ○ 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) ○ 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食 400 円	昼食 500 円	
	夕食 600 円	おやつ 100 円	
	または1日当たり	1600 円	

(4)利用者の概要(12月 10日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1		名	要介護2	7 名	
要介護3	7 名		要介護4	4 名	
要介護5		名	要支援2		名
年齢	平均 83 歳	最低 71 歳	最高 93 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	岸本産婦人科、守山市民病院、藤井医院、伊藤整形外科、きた歯科医院
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームはJR野洲駅から徒歩6分の交通の便の良い住宅街にある。平成16年に開設した鉄筋コンクリート3階建ての建物で新しい。1階にはデイサービスが併設されている。グループホームは2階に9人、3階に9人の2ユニット18人が生活している。敷地が狭いために2階と3階に各々庭園が作られており四季折々の草花を植えて楽しんでいる。食堂と居間は両側面に広いガラス窓があって自然光が入り明るく清潔感がある。共用の和室もあり、個室は家族来訪時に宿泊することも出来る広さがある。スプリンクラーや消防署への自動通報装置も設置され防火への対応が出来ている。運営母体は医院を経営し歩いて2分の近場に在り、医療面では日常の健康管理と緊急時の対応が出来、安心安全な生活の場を提供している。

【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) 前回の改善課題である地域密着型サービスの理念作り、運営推進会議を活用した取り組み、地域との付き合いなどは改善されているが、運営に対する家族意見の反映や同業者との交流を通じた向上の取り組みは出来ていない。情報交換や交流を密にし家族と緊密な関係を築くことが課題である。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 今回の自己評価に対する取り組みは職員の全員参加で討議したものを管理者がまとめたもので職員は各自目標を持って活動を開始している。
重点項目②	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) 運営推進会議は市高齢福祉課担当者、地元区長、利用者、家族代表、職員で構成し2カ月に1度開催している。職員が現状を報告し、苦情への対応や事故の対応についての意見、行事などについてのアドバイスを貰い運営に反映してサービスの向上を目指している。
重点項目③	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) 家族が来訪する都度意見や苦情・不安なことを聞きだす努力をし、夏祭り等の時には家族を招待して交流を深めている。「サンドラーたより」を今年初めて発行して行事計画や個人の日常生活、写真等を掲載して家族との連携が緊密になるようにしている。苦情相談窓口は重要事項説明書に記載し玄関にも貼り出している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地元で開催していた「サロン活動」に参加していたが地元の都合により廃止された。ホームで主催する納涼祭等に地元の人や、子供に参加して貰ったり、散歩の途中で会った人と挨拶したり、図書館で知り合いに会ったり、と地域との連携を持っている。

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	「一人一人が自分らしく自分のペースで過ごせる」様に「地域の交流や活動には出来るだけ参加し開放的なホームを心がける」との理念を創りあげている。		
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	理念を居間の出入口に掲示すると共に、管理者と職員は職員会議の時と、毎日夕刻の業務引継ぎ時に唱和してホームの理念を理解し実践することに努めている。		
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	地元自治会に加入しているが老人を対象とした活動が無くなったので、県下一斉清掃に参加したり、納涼祭を開催して地元の人に参加して貰っている。「サンドラーたより」を初めて作成したが地域には配布していない。		「サンドラーたより」又はこれに代わる「サンドラー通信」(仮称)のような広報誌を2～3カ月毎に地に配布すると共に、小学生、幼稚園児等と交流を深めることにより地域から認知症施設としての理解と親しみを得られるような取り組みを期待したい。
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	職員全員が自己評価表を作成し、まとめを管理者が行い、それを全員参加の職員会議で討議して最終決定をした。その取り組みを通じて各自が評価結果を自らのものとし、自己目標を持って日常業務の改善に取り組んでいる。		
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	運営推進会議は家族代表、利用者、地元区長、市担当者、職員で構成し2カ月に1度開催し、現状と今後の運営について報告し、参加者から意見や、アドバイスを貰って家族会の作り方や、各種行事の進め方等の改善に取り組んでいる。		

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)
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	市の介護相談員と連携を持って運営推進会議の運営方法や、重度化した利用者への対応等について指導も受けている。		
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	家族来訪時に、日常の様子や気の付いた事を書き残したケース記録により都度報告している。しかし文書配布による説明がないために家族にとっては十分な報告やコミュニケーションがあるとの認識がなく、グループホームでの職員の活動が家族に伝わっていない。	○	家族来訪時にケース記録を自由に閲覧して貰うというだけでなく、今回発行を始めた「サンドラーたより」を2カ月毎に送るとともに、月間行事計画、年間行事計画も定期的に家族に送り、これらの資料を基に家族との話し合いの場を積極的に持つことを期待したい。
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	家族の来訪時や夏祭り等の行事に参加して貰った家族から意見や苦情を聞きだす努力をし、聞いたことは職員会議で討議して日常業務に反映している。玄関には苦情、相談窓口を明示し重要事項説明書に明記している。		家族会を設けることも検討し家族からの意見を貰い運営に反映することを期待したい。
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	2階と3階の職員の情報交換を良くした結果、ここ半年職員の退職者は1名だけである。職員が交代する時は2週間程度の重複期間を持って対応し、リーダーが利用者や家族に説明し理解を得ている。若い職員は年配職員に現場での指導を受け良好な関係を作っている。しかし管理者が2月、6月と短期間に交代している。	○	今回の管理者の交代は止むを得ぬ事由によるものであるが、短期間で交代した為に内部活動の状況が家族に十分伝わらず家族の不満となっている。管理者は事業運営の要であり、家族や利用者との馴染みの信頼関係を築く核心であることに鑑み、今後とも管理者の定着化について運営者は万全を期して頂きたい。
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	年間の研修計画を作成し、外部の研修を受講する場合は研修費の一部補助をしている。研修を受けた職員は職員会議の時に報告して全員のレベルの向上を図っている。		事業所として職員個人別の長期育成計画を作成し、そのために必要な研修受講や資格取得を推進することを望む。
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	淡海グループホーム協議会等の同業者の交流会に参加しておらず、現在のところ交流が無い。	○	早急に同業者の交流会へ参加し情報交換や勉強会を通じて他業者の優れている所を学びサービスの質向上に反映することを期待したい。

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)
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	管理者が家庭を訪問し家族と利用者に面談して利用者の生活歴を教えて貰い、フェイスシートを作成して職員が利用者の状態を詳しく知ることにより、お互いが早く馴染めるようにしている。利用前に1階のデイサービスを見学して貰い雰囲気に馴染んでもらうケースもある。		
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	職員は利用者を人生の先輩として敬い、料理の方法、お花の生け方、洗濯物の畳み方、掃除の方法、将棋等を教わり、利用者のこれまでの生活歴を理解して信頼関係を深めている。		
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	日常会話と職員が作成している「気づきの記録」から本人の希望や意向を汲み取りこれに応えられるように努めている。本人の意思表示が困難な場合は家族と相談している。		
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	担当職員が中心となり、本人や家族から意見を聞き取り職員全員でチームとして検討し協力医と相談して介護計画をまとめ、家族に説明して意見と同意を貰っている。		
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	モニタリングシートを作成し介護計画の毎月の見直しを行い変化が生じた場合には随時対応して毎月の職員会議で見直しを確認しているが、介護計画の定期見直し修正は6ヶ月ごとに行っている。	○	介護計画の定期見直しを現在の6カ月毎から3カ月毎に行い家族の了承と確認印を取得することを期待したい。

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)
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	年末年始の外泊支援をしている。他の病院受診も家族からの要請があれば送迎に職員が同行し医者に利用者の状況を説明している。		
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	主治医が1週間に2回来所して診察をしている。特定の病気を抱えている利用者は守山市民病院のかかりつけ医と絶えず連絡を持ち良好な関係を維持している。主治医が都合の付かない時は別途協力医にお願いしている。主治医の病院とは24時間対応の医療体制を採っている。		
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	重度化した場合の方針は入居時の「ご利用者約款」に利用者の病状、心身状態が著しく悪化し適切なサービスの提供を超えると判断された場合は契約を解除すると、記載し説明して利用者から記名、捺印を貰っている。		年々高齢化が進んでおり、利用者と家族の方々と常日頃考え方の確認をしながら、今後の対応について利用者・家族と考え方を常に共有化することを望む。
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	職員は利用者に対し尊敬の念を持ってやさしい言葉かけに徹している。個人情報の取り扱い方は職員の雇用契約書に明記している。個人情報書類は事務所の保管庫に収納している。		
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	日中は各人の生活パターンと各人の要望を聞き取り、事業所の基本スケジュールはあるが、それに拘ることなく個人のペースに合わせてカラオケをしたり、生け花や、チギリ絵、将棋を指したり、話をしたり、散歩をするなど自由に過ごしている。		

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	食材の買出しから調理、盛り付け、食卓への配置、後片付け、洗うことなど出来る人は職員と一緒にやっている。職員も一緒に食事をしながら残さないように一人一人に声をかけて楽しい雰囲気を作っている。		
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	入浴は原則1日おきで午後から夕食までの間でその都度声掛けをして、本人の希望を聞きながら出来るだけ柔軟に対応している。浴室と脱衣場は広くて冷暖房は完備している。湯に浸かると気持ち良くてなかなか出たがらないが本人の気のすむまで待っている。		
(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	歌を唄ったり、輪投げをしたり、チギリ絵、習字、畑仕事と昔の趣味を思い起こし、その日の気分に応じて行われることを支援している。年に1回の作品展を計画している。		
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	散歩の好きな人、買い物好きな人、外食に行きたい人、図書館にと毎週外出を計画し2階と3階から各々3～4人が参加している。年間行事として初詣、お花見、紅葉狩り等で外出している。		
(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	居室や共用空間には施錠がない。グループホームが2階、3階にあるためエレベーターと階段からの転倒防止の為に通路は施錠している。1階の出入口は施錠していない。	○	エレベーターと階段の通路に行くとブザーかベル等により職員に気が付く様な装置を付けるなどの検討をすることともに、見守りケアの一層の徹底を図ることにより施錠しない暮らしの場の実現を期待したい。
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	緊急時のマニュアルを作成し、年1回消防署立ち会いのもと避難訓練を行い消防署の講評を貰っている。各部屋にはスプリンクラーが取り付けられており、消防署への自動通報装置も設置されて防火面の対応が出来ている。		避難訓練は地元の人にも参加して貰い、消防署から貰った講評は記録として残して欲しい。

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)
(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	献立表は利用者の好みを配慮しながら管理栄養士の指導により作られている。食事の摂取量は介護記録表に記入し管理している。利用者により刻み食の必要な人にも対応している。水分摂取量は日誌に記載している。		
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	共用空間の食堂と居間は両面がガラス窓で天然光が入り明るく、掃除も行き届いて清潔感がある。和室も併設され季節感のある花が飾られている。壁には利用者が書いた鉛筆画やチギリ絵も飾っている。		
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	全室洋式の部屋にベッドとエアコンと物入れが取り付けである。利用者は自分の使い慣れた衣装ケースや小物入れなどを持ち込んで自分らしい部屋作りをしている。		