

# 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
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2570101119
法人名	有限会社 浅善
事業所名	グループホーム 出愛荘
訪問調査日	平成 22 年 2 月 2 日
評価確定日	平成 22 年 2 月 19 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 2010年2月19日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570101119
法人名	有限会社 浅善
事業所名	グループホーム出愛荘
所在地	滋賀県大津市際川四丁目13-6 (電話)077-577-2800

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 22 年 2 月 2 日

## 【情報提供票より】(22年1月5日事業所訪)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 5 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	16 人
職員数	22 人	常勤	11 人 非常勤 11 人 常勤換算 16.2 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)	82,500 円	その他の経費(月額)	22,500 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(期間 1年償却)
食材料費	朝食	300 円	昼食 600 円
	夕食	450 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 円		

### (4)利用者の概要(1月5日現在)

利用者人数	16 名	男性	2 名	女性	14 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 84.25 歳	最低	71 歳	最高	96 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	大津赤十字病院 坂本民主診療所
---------	-----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR唐崎駅と161号線との間に位置し住宅街の中に立地している。設立者の法人代表者が強い思い「地域の高齢者が、住みなれた地域で穏やかに住み続ける支援を」を、自宅に隣接して実現した事業所である。管理者の指導の下全職員が気負うことなく、利用者や家族との関係を緊密に保ち、利用者が満足感、達成感を見失わない生活を送ることが出来るよう支援している。同じ地域のグループホームと職員も含めて交流し、刺激を受けてサービスの質向上に役立っている。特に終末期に対する意思確認では、本人・家族・後見人の夫々の意思確認を取り、状況変化が生じた場合には再確認し内容を更新している姿勢は、独自の工夫も加えてサービスの質の改善につながっている。

## 【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) 前回評価では、改善課題は提示されなかった。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が自己評価に評価記入することにより、日頃のケアを振り返る契機となり、更なる改善の目標を定めることが出来ている。前回の外部評価の内容も真摯に受け止め、今回の自己評価についても、幾つかの改善課題を抽出している。
	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) メンバーは、地域包括支援センター職員、入居者家族代表2名、民生委員、福祉委員、運営者、管理者となっている。討議内容は、活動報告に留まることなく、家族代表からの忌憚ない意見や要求が出され、職員の待遇改善や介護保険制度に関する討論など、広範囲な提案があり、事業所はその内容に適切に対応している。家族代表の決定の遅れが主たる原因で2ヵ月毎の開催を維持出来なかった。
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) 運営推進会議での家族代表の提案が忌憚なく出されている事、各家族の訪問頻度が高く、来訪時には意見要望などを聞き、それらの要望や意見については出来るだけホームの運営に反映する様努めている。
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) 法人代表が地域とは自治会役員や民生委員として長期間深い関わりを持っていた事から、近隣地域で催される行事に関する情報は滞りなくもたらされ、招かれて参加すると共に、事業所での催しにも近隣地域からの参加者が多い。2ヶ月に1回開催される地域ケア会議にも出席している。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	その人が地域の中で暮らし続けるため必要な支援を、「人と共に」「自然と共に」「地域と共に」という簡潔な文言に集約し、理念としている。		
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	毎朝の職員朝礼で全員が理念を唱和し、理念の意義を確認しつつ共有することに努め、日常のケアに反映させている。		
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	法人代表はこの地域住人として自治会活動に関わりが深く、自治会や老人会の各種行事に利用者職員と共に招待されて参加する機会が多い。事業所が主催する行事にも多くの参加者がある。利用者の多くは職員と共に自治会が開いている「ふれあいサロン」に赴き、地域の人と毎週交流している。		保育所、小学校との交流を実現して欲しい。
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	全職員が自己評価表に記入作成し、管理者がこれらを基に纏め全体会議で決定した。職員は日常の介護実務の見直しや確認を行なう機会と捉えている。外部評価に対してもその内容を理解し、改善に努めている。		
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	会議では、事業所からの活動報告のほか、家族代表の運営に関する具体的な希望、職員の待遇改善、地域行事の情報提供、介護保険制度に関する意見交換など幅広い討議が行なわれ、サービス改善向上に取り入れている。家族代表の決定遅れなどの事情によりブランクが生じて、2ヵ月毎の開催は実現しなかった。	○	開催日の定例化(隔月第4火曜日)を守り、2ヶ月毎の開催の実現を望みたい。

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)
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	大津市・地域包括支援センターには常に相談に赴き、法制上の限度、適用範囲などの助言、利用者家族との間の意見調整、利用契約書、重要事項説明書の内容に関する指導などを受けている。大津市の介護相談員派遣事業を受け入れ、課題解消支援を受けている。		
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	担当職員から毎月家族宛に利用者の状況を報告している。ネット上に肖像を公開することに同意した利用者限り、事業所ホームページに暮らしぶりを伝える写真を掲載している。毎月の費用請求と同時に、預り金や立替金の精算報告を行なっている。		
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	運営推進会議に参加する家族代表からの意見や、家族の訪問時に意見・意向を聞く機会を作っており、出てきた希望・要望は運営に反映させている。家族全体の会合については、今年度は開くことが出来なかった。事業所内の相談窓口は重要事項説明書に記載しているが、公的第三者窓口については記載がない。		公的第三者機関についても、重要事項説明書に明記して欲しい。
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	止む無く職員の異動が発生したときは、約1ヶ月間の新旧職員の同時勤務により混乱防止に努めている。非常勤職員の就労時間については、就労希望時間を優先して作成しているので、退職者は少なく、利用者との馴染み維持にプラス要素となっている。		
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	職員のレベルアップに必要な研修は、職員の技量に応じて公務として参加を推奨し、報告書や職員会議で研修内容の共有化を図っている。職員が公務以外の自主的研修に参加する希望を出せば、事業所はその希望を受け入れる努力をしており、研修取り組みは熱心である。		個人別長期育成計画を立案し、モチベーションの向上による効率良い人材育成を期待したい。
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	淡海グループホーム協議会には、管理者のほか、職員にも参加機会を与えている。近隣のグループホームとは、職員相互の交流が盛んで、相互の内部研修、講演などに共に参加し、サービスの質の向上に努めている。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	体験利用は実施していないが、家族と共に複数回の見学の後、利用を開始している。見学時に、同窓会での顔馴染みの利用者に出会えたり、利用者の方から受け入れの声かけがされている。職員は、利用者の帰宅願望は払拭されていると考えず、残されている願望を理解し寄りそうよう努めている。		
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	職員が困ったときには、いつも温かい言葉を添えて励ましてくれるオアシス的存在の利用者がおり、職員は何度も助けられている。駄洒落を得意とする利用者との会話で、笑いのある場が来ているなど、支えあう関係を築いている。		
<b>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</b>					
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	利用者の昔のお祭りなどの思い出話をきっかけに、病院送迎の帰途その場所に寄ったり、誕生日の個別外出を利用してふるさとを訪れるなどの際、色々聞き出して本人の希望や意向の汲み取りに役立てている。ユニット会議でこれらの結果を検討し、職員で共有して、思いや意向の把握に努めている。		
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	担当者を中心にアセスメントを行い、本人、家族、当該地域の古くから活躍している民生委員と成年後見人において関わっている権利擁護事業者の方との協力を得るなど、本人にとってより望ましい介護計画を作成している。家族の了承と確認サインも得ている。		
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	ユニット毎に毎月カンファレンスを行い一人ひとりの状況を評価し、毎月の全体会議で重要な課題を協議検討している。緊急の変化が生じたときは、関係者と話し合い即応体制をとっている。定期的な見直しは、3ヶ月ごとに行っており、家族の同意と確認サインを得ている。いずれの場合も家族との連絡には常に配慮している。		

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)
<b>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)</b>					
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	看護師を職員として配置し、医療連携体制を採っている。誕生日を迎えた利用者には、個別に外出をし本人の希望を入れてお墓参り、友人宅訪問、外食などを楽しんでもらっている。家族の宿泊受け入れやその際の食事提供も行っている。		
<b>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</b>					
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	かかりつけ医の毎月1回の往診を依頼し、往診が対応できないときには通院を介助している。歯科診療を希望する利用者には、毎月往診診療支援を行っている。		
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	入所時に、重度化・終末期に対する「事前指定書」を作成し、本人・家族・身元引受人の意思確認を行っている。この書面では入院先の希望、終末を迎える場所、延命治療の可否など詳細に亘っている。状況の変化に対応してその都度再確認して更新し、サインまたは押印を得て方針の共有を図っている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者への言葉がけについては、常に職員間で話し合う取り組みを行っている。個人情報事務所内にて管理保管している。採用時には、必ず個人情報の取り扱いについて説明し指導している。		就業規則には守秘義務をうたっているが、雇用契約書にも守秘義務について1項目挿入することが望ましい。
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	1日のスケジュールを決めていない。職員側の都合を前面に出すことのないよう、出来る限り本人の希望や好みを中心に進めるよう、全体会議で常に申し合わせを徹底し、努力している。		

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)
<b>(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</b>					
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	利用者が次第に重度化してきており、利用者との関わり時間を充実する為、毎朝食と月・火・金・土の昼食は職員が作っているが、それ以外は配食サービスを利用し、職員も一緒に食事を楽しんでいる。時には外食を取り入れ変化を持たすよう努めている。		利用者も加わって一緒に楽しく食事やおやつを作る機会を作りたい。
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	入浴時間は、本人の希望に沿うよう配慮し夏季には夜8時まで対応するよう努めている。次第に本人から希望する度合いが減少気味で、入浴のタイミングは、職員の誘導アプローチが主流となっており、入浴回数は週2～3回となっている。好まないときには、足浴や清拭で対応することもある。		
<b>(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</b>					
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	利用者の得意なことで役割分担をし、台所仕事の手伝い、新聞とり、玄関脇の仏様参りなど、1日の中のリズムに合わせた仕事を続けてもらっている。書道の得意な利用者は、季節感のある作品を作り廊下の壁面を飾っている。季節ごとにドライブに出かけ楽しんでいる。		
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	毎週水曜日には、地域のふれあいサロンに出かけて、地域の人々との交流を楽しんでいる。隔日毎に、食材の買物に声かけをして一緒に出かけ、場合によっては利用者の希望を入れて買物に付き合っている。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関は9時から夜7時までは鍵を掛けていない。玄関脇のカウンター付事務室とアイランドキッチンから玄関が良く見通せ、利用者の動きを見守っている。居室にも鍵はつけていない。		
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	春には消防署指導の消火・避難訓練を、後1回は事業所独自の訓練を実施している。2階からの避難に備えて、職員が避難用滑り台の試作改良に努めており、こうした努力は、消防署からも評価されている。現在運営者は、地域自主防災の組織化に取り組んでいる。非常食として、レトルト粥を準備している。		地域自主防災組織が立ち上がり、地域の人々の協力が得られるよう期待したい。

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)
(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	個人記録票に食事摂取量、水分摂取量を記載し、特に終末期を迎えている利用者用にはA3用紙で24時間の変化を記入する独自の様式を職員の自主制作で作り上げて記録し、より沿うケアに努めている。		
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	採光のために造られた四面ガラスの中庭には、紅葉が植えられ屋内からも季節が感じられる。アイランドキッチンを中心に左右に居室が展開し中庭との間に明るい食堂と居間が広がり寛ぎの場を提供している。1階にはリフト浴が可能で、2階の利用者はエレベーターで移動している。		
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	利用者の好みにより、各居室は個性的な設えで、中には使い慣れた茶箆筒が置かれていたり、畳好きの利用者は床に畳を置き和室風に使うなど、夫々好みの小物を置いて居心地よく過ごせるよう工夫している。		