

# 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	2570200341
法人名	社会福祉法人 さざなみ会
事業所名	グループホーム さざなみ苑
訪問調査日	平成 22 年 2 月 22 日
評価確定日	平成 22 年 3 月 4 日
評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ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3月4日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570200341		
法人名	社会福祉法人 さざなみ苑		
事業所名	グループホーム さざなみ苑		
所在地	滋賀県彦根市城町二丁目13番3号 (電話) 0749-27-1411		
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2月22日	評価確定日	3月4日

## 【情報提供票より】(22年 2月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 8 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12 人	常勤 6 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	8.075 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	35,000 円	その他の経費(月額)	30,000 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	105,000 円	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	240 円	昼食	300 円
	夕食	340 円	おやつ	120 円
	または1日当たり		1,000 円	

### (4) 利用者の概要( 2月 10日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	4 名	要介護2	3 名		
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 86.2 歳	最低	82 歳	最高	91 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	彦根中央病院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

城下町の面影を残す閑静な家並の一角に8100余㎡の敷地に社会福祉法人さざなみ会有り、そこに平成14年8月に開設した特別養護老人ホームとグループホームさざなみ苑がある。国宝彦根城を真近に眺望出来、びわ湖畔を散策コースとして楽しめる恵まれた自然環境の下にある。瀟洒な建物と活気と熱意を持った職員達によって明るい雰囲気が溢れているホームである。特養との併設により健康管理、栄養管理、職員教育等、設備と人材を活用し利用者に安全と安心を提供している。理念の実践に向けて、年間の介護目標、2項目を設定し職員全員がそれを念頭に、利用者へ接して介護活動を展開している。それらは家庭的で思いやりのあるグループホームを成している大きな要因になっている。

## 【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>前回評価での改善課題に対し、各項目を職員全員が取り組み成果を挙げつつある。運営推進会議の定期開催頻度については2ヶ月毎の開催を実行している。介護計画の見直し期間については3ヶ月毎といずれも改善している。</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>全職員が1月初旬から日頃のケアの振り返りと位置付け、自己評価に取り組み、現状のあり姿と課題を話し合い、主任が纏め上げた。改善課題は具体的な計画を設定して改善活動を始めている。</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>会議の構成メンバーは自治会長、老人会会長、民生児童委員、地域包括支援センター職員、家族会代表と苑側からなり、2ヶ月毎に開催している。内容は事業計画、活動報告や自己評価の取り組み状況の説明や全国認知症グループホーム協会による運営推進会議の実態調査報告、苑主催のイベントに対する準備、役割分担の打合わせ等で各項目に活発な協議を繰り返し、事業所に対する理解を得る様、努めている。</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>苦情に対応するホームの担当者と行政機関や外部機関の苦情受付窓口を重要事項説明書に記載して契約時に説明している。家族会に於いても繰り返し説明している。学識経験者をメンバーとした第三者委員会を設置して利用者や家族の不安、苦情を受け止め納得が得られる迄話し合っ運営に反映する様に努めている。</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>自治会や老人会に入会し、老人会行事に積極的に参加している。グループホームの建物を老人会行事の会場として提供を呼び掛けている。法人主催の夏祭りは自治会や地域ボランティアの協力の下、多くの人々の参加で盛大に盛り上がり賑やかな交流の場となり、当地域の恒例イベントにまで成長した。</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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	『共に支えあう中で、その人らしく、あたりまえの生活を支援する』を理念とし謳いあげ、住み慣れた地域の中でその人らしく暮らし続けられる様に、家庭的で思いやりのあるグループホームを目指し…とサービス方針に展開をしている。		グループホームの本質である、地域密着の趣旨をサービス方針にと止まらず理念にも盛り込む事を期待する。
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	理念は玄関に掲示して、職員は理念を手持ちのカードとして必携し、共有を図って実践に取り組んでいる。利用者への声掛けに於いても理念の実践に副った対応に努めている。管理者は職員との個別面談の時、理念について確認しあっている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	自治会行事や老人会行事に積極的に参加している。法人合同の主催する『夏祭り』は利用者や地域の人々も楽しみにしているイベントで地域から大勢の参加があり大きな交流の場になっている。地域と溶け合う双方向の関係づくりが進んでいる。		事業所の持てる力を活かして地域に認知症啓発活動等の情報発信や行動を起こし地域に役立て密着を深める事を期待する。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	職員は評価の意義を自らのケアの振り返りと理解して自己評価を1月初旬から全職員で取り組み、ミーティングで話し合い主任が纏め上げた。課題の改善は具体的な計画の下に取り組み活動を始めている。自己評価の結果と取り組みや外部評価の結果を運営推進会議に報告している。		
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	会議は2ヶ月毎に開催している。出席者は地区代表、行政関係者、事業所側で構成をし協議内容は利用者の暮らしぶり、自己、外部評価、重度・終末期ケアについてや行事内容等、多岐に亘り協議している。内容は議事録、ミーティング等で職員に共有を図り、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)
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	行政の担当職員と運営上の諸課題(スプリンクラーの設置、医療連携体制加算についての疑問解決)について相談したり情報の交換等をし、運営に反映するように努めている。本年度は消防署関係者や警察関係者を運営推進会議にゲストメンバーとして出席を働き掛けている。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	毎月、利用費請求書や金銭管理報告書等、送付時に広報誌『さざなみ』を届けている。日常の生活状況や体調はその都度、電話連絡や家族の訪問時に報告している。担当職員が作成する個別支援計画書で内容を報告する時に利用者の近況を添書きしている		
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	従来の家族会開催(年3回)を各行事に多くの家族の参加がある事からその時に家族会を開催する事に変更し年間6回程の開催で意見・要望を聞いている。第三者委員を設けて意見や苦情を聴き取る体制を採っている。外部の苦情・相談受付機関を重要事項説明書に明記して説明している。		
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	人事異動は利用者へのダメージを配慮して極力抑えている。管理者は日頃から職員と個別面談を実施する等、十分なコミュニケーションを図り離職を最小限に抑える努力をしている。主任が仕事の中で教育をして利用者の混乱を防ぐ努力をしている。事業所の充実した待遇等により産休後に復帰する職員もいる。		新施設開設に伴う異動や新職員の受け入れ、離職に備え、引継ぎのマニュアルを作成して、利用者や家族に与えるダメージを防ぐサービス支援の継続に期待する。
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	法人の研修委員会が教育計画を策定して内部研修や外部研修に職員を参加させている。外部研修に出席した職員は苑内研修の席で報告し、内容の共有を図っている。研修内容は『認知症介護実践者研修』『介護職員感染症対策研修』等で、職員のスキルアップと質の向上に努めている。		職員個別の段階に応じた長期の教育計画をたて、実行する事を期待する。
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	彦愛犬地区の12事業所で作っている、グループホーム部会に加入して月1回開催の交換体験研修会に職員は順次参加する事や年間6回開催するグループホーム部会勉強会に出席して意見交換や交流を図っている。参加後は研修報告書にて情報の伝達共有で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	利用希望者の自宅へ出向き、家族・本人との面談の中で事前調査を実施し、コミュニケーションを取っている。苑の見学をして貰い納得の上、利用契約を締結する。ベテラン職員が担当して利用者の初期の疑問や不安を相談しながら馴染みのある環境を作っている。		
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	職員はらつきょう漬け等の保存食作りや季節の郷土料理を利用者から教えて貰い、支えあう関係を築いている。定期的にアレンジフラワーの講師を招き利用者と職員が協同で楽しく制作している。完成した作品は事業所内に飾っている。		
<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	職員の担当制を敷き、利用者が日々の生活する中の言動から思いや意向の把握に努めている。意向の把握が困難な利用者においては日頃の何気ない仕草を見逃すこと無く、家族から生活歴を聴き取る等して独自の個別情報表を作成してその内容を職員全員が共有して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	利用者の生活歴から思い、意向を把握し家族との話し合いやモニタリング、カンファレンス等を基に関係者で協議してケアマネージャーが介護計画を作成している。別途、個別支援計画書を担当職員が作成して課題や目標を定め実行、評価を記録して家族にも回覧している。計画書は家族の承諾印を得ている。		
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	3ヶ月毎に定期的な見直しを行っている。利用者の状態変化等、必要に応じて期間内であっても、医師等や法人の看護師、栄養士のアドバイスを参考にしたり、家族にも相談の上、チームで検討し、見直しを行い家族の承諾印を得ている。		

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 (すでに取り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</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いる。併設施設の看護師、栄養士の指導の下、利用者の健康と栄養への安心を補完している。認知症重度の利用者の場合、家族に代わってかかりつけ医へ受診の同行や利用者の要望に応え個別支援にて外食やスーパー銭湯に同行する等、柔軟な支援をしている。		
<b>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</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	従来からのかかりつけ医に受診している利用者は1名で、他の利用者は家族の希望で事業所の協力医がかかりつけ医である。必要に応じて往診をして貰ったりホームとかかりつけ医は良好な関係を築いている。併設の特養に看護師が常駐しており、かかりつけ医との連携に役立っている。		
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	事業所は重度化、終末期の対応指針書を策定し、本人や家族に説明をして意向や希望を十分に聞き方針を共有して確認文書を取り交わしている。利用者の状態変化に応じて繰り返し話し合いを持ち関係者は都度、文書化している。		
<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	年2回実施の人権研修を全員が受け、肖像権使用の同意書を締結し、プライバシーの保護に万全を期している。トイレ誘導等、言葉掛けは特に注意している。情報書類はワーカー室に保管して施錠している。		
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	利用者の暮らしは入居前の生活歴のペースを参考として一人ひとりのペースに合わせる事に基点をおいている。職員は利用者の体調等を見守りながら且つ、運動、食事摂取、必要量の水分補給等「規則正しい生活を送る」を指針に、柔軟性を以って支援している。		

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)
<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	料理上手な利用者が一品作ったり、皮むき等の下準備、後片付けを出来る人がその役割を担う等、出来る限り参加している。職員は利用者と一緒に食事を楽しみながら、節分の巻寿司など季節の料理を職員と共に楽しく作っている。中庭の東屋で手作り弁当を楽しんでいる。		
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	利用者は隔日に季節の柚子や入浴剤を使用して十分に時間を掛け入浴している。職員は利用者の状態やペースに合わせた介助に努め、利用者は心身共に寛いで、職員とのコミュニケーションを深めながら入浴を楽しんでいる。		
<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	着付けをする利用者が毎年夏祭りに全員の浴衣を着せる事を張り合いにしている。1500ピースのジグソーパズルに挑戦し居間に飾る事に熱中している利用者も居たり、外出好きな利用者と頻りにドライブしたり、と気晴らしの支援をしている。利用者にとって楽しみな外出日を計画中である。		
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	利用者は日々の食材や雑貨品の買い出し、ゴミ出しを職員と共に楽しく担っている。特養のリフト付車両を使用して季節折々の花見・バラ観賞・紅葉狩り等の外出に重度化した利用者も一緒に職員と共に楽しんでいる。地域ボランティアの輪タクに乗っての彦根市内散策ツアー等、楽しい思い出作りを支援している。		
<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	センサーを使用し、来訪者を感知しているだけで鍵は掛けていない。職員は鍵を掛ける事の弊害を理解して利用者の見守りと寄り添いに努めている。敷地内の中庭にベンチを随所に配置していつでも外出気分を味わう事が出来る束縛感のない環境を作っている。		
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	年2回の防災避難訓練は、消防署の指導の下、都度出火場所を設定して実施している。消火設備をはじめ避難経路図は利用者の居室にも掲示している。災害時に備えた備品も確保している。事業所が地域の避難場所になっている。自治会と合同避難訓練を地域に提案している。		

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)
(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	併設の特養に栄養士がおり、必要に応じて随時、指導を受けている。問題があれば其の都度、相談をしている。水分摂取量については個別の表に明記し、職員全員が共有している。いつでもお茶が飲めるように台所にお茶が置いてある。		
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	明るい日差しが入る広い居間には、いつも利用者と職員のくつろいだ姿が見られる。壁には利用者の完成させたジグソーパズルや書が飾ってある。、水槽のめだかや季節の草花に心癒される居心地の良い空間で、利用者は1日の大半をここで過ごしている。3箇所あるトイレや浴室はゆったりと広く清潔に保たれている。		
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のもを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には自宅から持ち込んだ化粧台、箆笥、机、連合の遺影や家族の写真、ぬいぐるみなど馴染みの物が配置され、各々が特徴のある居室を成している。各居室に洗面所が配置され、緊急時のブザーや避難経路図も明示して混乱の起きないよう工夫している。		