

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	2570100509
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者グループホーム南志賀の里
訪問調査日	平成 22 年 2 月 19 日
評価確定日	平成 22 年 3 月 16 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せん。
 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	2570100509
法人名	医療法人 湖青会
事業所名	高齢者 グループホーム 南志賀の里
所在地	滋賀県大津市南志賀三丁目 I 番18号 (電話) 077-522-0030

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 19 日

【情報提供票より】(22年 1月 31日事業所)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 3 月 24 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	18 人
利用定員数計	18 人
常勤 9 人 非常勤 9 人 常勤換算	12.9 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建て	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)	45,000 円	その他の経費(月額)	13,500 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	無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	550 円
	夕食	550 円	おやつ	100 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(1月 31日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	5 名	要介護4	5 名		
要介護5	3 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87.2 歳	最低	75 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人湖青会青木医院 斎藤歯科医院
---------	--------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「グループホーム南志賀の里」は、広い田畑にかこまれ遠景に比叡比良山系をのぞむ長閑な環境の中に在る。1階に併設されたデイサービスが地域との密接な交流に一役買っていて、デイサービスに来ていた人がグループホームに入所するケースが多く見られる。1階、2階の2ユニットになっていて管理者、職員が一体となって取り組むのは、介護に徹するのではなく、「その人ならではの」可能性や生きがいを大切に育むこととしている。そうした取り組みが、利用者の認定介護度の改善に繋がった。その実績を誇りに思う、と管理者は胸を張る。医療法人というバックボーンが大きな安心感と落ち着きを感じさせる、開かれた感じのホームである。

【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)
	前回の課題は同業者との交流であった。交流の重要性は認識しているが机上の空論では先に進まない、とさっそく市の担当者に相談して加入している淡海グループホームの交流会に参加し、管理者を除いた職員同士の交流も進み、課題の改善に至った。
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)
	前回の外部評価後、全体会議で評価内容内について検討を行った。サービスの質の向上に向けて取り組む課題と優先順位、具体的な行動の計画を10項目作り上げた。自己評価は全員で取り組み、管理者が取りまとめ全員で確認した。
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)
	運営推進会議の構成員は市の職員、地域の代表、家族の代表、施設長、管理者、主任から成り、2カ月ごとに定期開催し議事録も完備している。議題は運営状況、活動報告の他に研鑽資料、外部評価、自己評価、防災訓練の取り組みなど広範に亘っての質疑応答がありメンバーの助言や提案はサービス向上に活かしている。
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)
	家族の来訪時、気軽に意見や提案が出来るように、声かけや雰囲気作りをしている。苦情箱や窓口設置の他に定期的なアンケートの実施、市の介護相談員の受け入れなど積極的に取り組んでいる。
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)
	加入する自治会の季節の行事には積極的に参加し、地域のボランティア団体や幼稚園児、小学生の来訪を受ける等、地域との交流は活発である。地域の人権推進委員会の施設見学申し込みがあった際、通り一遍の見学でなく小冊子やプリントを用意し、認知症に関する話し合いを持ち、とても喜ばれた。又、近隣にボランティア団体の人がいて徘徊など温かく見守ってくれる。

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	法人の運営方針には、家庭や地域の人々や機関と協力し・・・と地域密着を謳い、ホームの理念には「ゆっくりと、一緒に楽しく、いきいきと」と謳っている。管理者はホームの理念の三つの言葉はケアサービスの原点であり、法人の運営方針は、地域密着の理想的なアプローチと位置付けている。		
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	理念は、玄関及び2階ホールのみ見やすい場所に掲示している。ユニット合同の全体会議や研修など機会あるごとに理念を振り返り、実践できるよう注意しあって取り組んでいる。		
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	自治会に加入し地域のボランティア団体(はんの木)や近隣の保育園児との交流で地域との関わりも深くなってきている。秋祭りの神輿を披露してもらったり文化祭や公民館の行事に出かけたり、ホームのコスモス祭りに地元のボランティアに手伝ってもらい、小学生を招待するなど年々交流の輪が広がっている。		
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	自己評価の取り組みは職員全員がその意義を理解し、全体会議で一項目ずつ確認し、内容の検討を行った。評価後の結果は家族会、運営推進会議で公表して事業所独自の課題も書き出して意見の交換や説明を行った。出された課題は即、全員で改善に取り組み成果を見た。		
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	2カ月毎に開催する運営推進会議は報告主体のマンネリにならないように内容を掘り下げ、職員の研鑽資料や勉強会の内容、消防訓練の実績報告、外部評価後の結果公表、課題への取り組み状況などに関して率直な意見交換が行われ、次回に繋げる課題も検討している。		

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)
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	制度や運営に対する疑問点はどんな些細なことでもためらわず相談している。市担当者からは、多くの助言を受けており、逆に相談を受けることもある。相手の事情で一時休止していた市の介護相談員も再度要請して4月から復活の予定である。		
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	家族への報告は月1回ユニット毎に「なごやか通信(1階)」「ふくふく通信(2階)」を発行し、利用者の日ごろの様子や行事予定を掲載して送付、そのほかに個々の体調のことや金銭出納の管理状況など個別に毎月1回送付している。職員の異動などはホームで発行するお便りに掲載している。		
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	苦情受付箱、苦情相談窓口を設置し、面会時にも気軽に意見や提案を受けやすい状況を作る努力をしている。また外部評価の公開時には苦情受付用紙を配布し、その他に第三者機関の窓口も明示して利用者やその家族が不満や意見を抱え込まない環境作りを工夫している		家族会は施設側主体でなく、職員は席を外して家族同士の話し合いや意見の出やすい場の提供など家族会自身が主体性をもつ様に後押しが望ましい
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	離職や休職は個々の事情で避けられない場合があるが出来るだけ職員の顔触れが変わらないようにしている。法人内の異動も実情を踏まえ行っていない。今回職員2名の増員と給与面や休憩時間の確保など待遇改善にも取り組んだ。管理者は、職員とのコミュニケーションを欠かさずストレス解消に努めている。		
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	内外の研修は出来るだけ参加し、特にスキルアップ研修や資格取得の為の研修を受けるようにしている。ただ利用者の高齢化、重度化に伴う人員体制も考え「働きながらの学び」という観点から、外部より講師を招く出前研修も目下検討中である。		個人別長期育成計画を作成し、これに基づく研修となるよう期待したい。
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	前回の課題項目であることを踏まえ、加入している淡海グループホーム協議会の交流会に参加している。お互いの情報交換や、相互訪問など発展的な話し合いがなされ、職員同士の忌憚のない意見の交換など今後のサービス向上に繋がる大きな手掛かりとなっている。		

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	体験入所制度を用意して5日間程度のお試し利用が出来るようにしている。その他に施設内のデイサービスとグループホームとの交流や地域の若年性認知症の本人や家族が時折ホームを覗きに来るのをさりげなく受け入れなじみの関係作りできる様話しかけたり相談を受けたりしていつでも来やすい雰囲気作りを心がけている。		
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	畑で採れた野菜の調理を一緒にしてもらったり、季節の行事を通して餅つきや手料理などお年寄りならではの、暮らしの知恵や技術など教えて貰ったり、年長者として相談にのって貰ったり、一人ひとりが役立つ場面を作り、お互いに支えあっているという意識を分かち合う。		
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	利用者一人一人の思いに添うことは、生活歴や家族友人からのヒアリングで得たものを職員が共有している。その人ならではの、という特性を見出すこと、という共通の認識をもって個々のペースに合わせて、本人本位となるよう対応している。		
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	フェースシートは、ほぼセンター方式に準じた充実が見られる。介護計画のアセスメントシートは本人、家族の思いとニーズが詳細に記されている。個々のファイルの豊富なデータは職員が共有し利用者の現状維持に止まらず改善にも取り組み、現に認定調査の介護度が軽くなった実績に繋がっている。		
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	介護計画の見直しについては担当者会議や全体会議で話し合う。その他毎月のユニット会議で日ごろの変化を話し合い、ケアプランの微調整を行っている。介護計画変更については、電話や手紙ではなく直接家族と話し合いたいので家族が一番集まりやすい1月、5月、9月の年3回を定期のケアプラン見直しとしている。	○	見直しの期間に関して行政に相談もしているが、関係法、省令に準ずるガイドブックに介護計画の見直しは「最低3カ月に1回は見直すこと」と明記されていることを踏まえ、再度の取り組みを希望する。

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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	事業所は、医療連携体制加算の指定を受けていて、訪問看護ステーションと契約し、週1回の看護師の訪問と、24時間体制の支援を受けている。娘宅を訪ねたいという希望があれば送迎を支援している。		
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					
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	利用者、家族の同意と納得の上、法人内の医師がかかりつけ医となって、現在は1か月に3回の定期往診を実施している。専門医への通院は利用者とその家族に付き添って同行し、適切な医療が受けられるように支援している。		
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	入居時に利用者と家族に「看取り方針」を開示し、重度化した場合や終末期の在り方について話し合う。確認事項を文書化し、サインを得ている。利用者の状況変化に応じて、医師や家族と相談し、方針を共有出来るように努めている。		
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	職員は、会議や研修を通して「言葉かけ」を振り返る機会を作っている。食事の介助や口腔ケアの際、利用者を年長者として敬意を払い、ゆったりとした態度で接し、優しく言葉かけをしている。全職員が守秘義務を守り、個人情報のファイルは事務室のロッカーに適切に保管されている。		
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	利用者は、起床、日中の過ごし方、就寝、を自分の体調や気分に応じて決めている。事業所は、利用者がゆったりとした気分で「普段着の生活」が送れるように支援している。社交的な人、手芸や縫い物が好きな人、計算の得意な人などそれぞれの個性とペースに合わせて、生き甲斐につながる支援をしている。		

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	食事は1階の厨房で調理士によって一括調理され各ユニットに運ばれる。盛り付けと配膳は、職員と一部の利用者で行い一緒に食事を摂っている。時々ボランティアも交えて好みの料理やおやつ作りを楽しんでいる。		
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	入浴の時間帯は午後の時間帯が中心となっており、個人浴槽を用いて個々のペースで入浴している。利用者の状況により、リフトでの入浴をしている。入浴回数は平均週3回程度となっている。		
(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	入居者の中には、来客のもてなし、お盆の片付け、計算を得意とする人などがいて、それぞれの役割を楽しんでいる様子が見受けられた。本人や家族から園芸、手芸、音楽等の好みを聴き出し「その人ならではのプラン」を立て必要な材料を用意して、生き生きとした生活が送れるよう支援している。		
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	天気の良い日には戸外に出かけるように努めている。併設のデイサービス送迎車を利用して娘宅を訪問する機会を作ったり、法人経営の特養の喫茶店に出かけたり、昨年の秋には地区の文化祭に出かけ、コンサートやダンスを鑑賞した。今年になって初詣や保育園児とバスで琵琶湖湖岸のコハクチョウ見物に出かけている。		
(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	居室や玄関に、日中は鍵をかけていない。黙って外出する人は滅多にないが、利用者の外出傾向を把握して職員がさりげなく見守っている。近くの警察やボランティアに万一の場合の協力を依頼している。		
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	昨年は、6月と12月に消防署の指導の下避難訓練を実施した。ボランティアの協力で近隣地区との連絡網を作成した。職員間で、消火器の使用法を周知させ、不安材料だった2階からの避難法は、消防署の助言によりマニュアル化出来た。水の備蓄はあり、スプリンクラーは設置予定である。		

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)
(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	栄養のバランスに配慮したメニューが管理栄養士によってたてられている。利用者の状態や好みに応じて、肉を魚に替えたり、お粥やおにぎりにするなど食べ易く工夫している。馴染みの食器、箸を使い、職員がさりげなく介助している。寒天茶等で十分に水分摂取が出来るよう工夫している。量のチェックも毎日行っている。		入居者の家族の中には、毎日の献立を知りたいという意見がある。「便り」を通して家族にも知らせて欲しい。
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	居間兼食堂は広い窓から陽光が差し込み2つのテーブルを椅子が囲み、片隅にはソファが置かれて、利用者が気に入った場所で寛げる十分なスペースがある。コーナーに利用者手作りの千羽鶴や誕生祝いの写真、花など飾り、家庭的な雰囲気に溢れている。訪問した日は節分の絵や雛段が飾られて季節感に溢れていた。		
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	居室の入り口には柄の異なる暖簾が掛けられている。利用者の体調や好みに応じて家族の手で畳やフローリングに替え、馴染みの家具や家族の写真を飾って居心地良く過ごせるように工夫している。家族や知合いが訪ねて来たとき一緒にゆっくり過ごせる十分なスペースがある。		