

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	2570700076
法人名	社会福祉法人 友愛
事業所名	カナリヤグループホーム
訪問調査日	2010年 2月 12日
評価確定日	2010年 3月 4日
評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会

○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2月12日

【評価実施概要】

事業所番号	2570700076号
法人名	社会福祉法人 友愛
事業所名	カナリヤグループホーム
所在地	滋賀県守山市守山2丁目1番23号 (電 話) 077-581-1551

評価機関名	社団法人 滋賀県社会福祉士会
所在地	滋賀県野洲市富波乙681-55
訪問調査日	平成22年2月12日

【情報提供票より】(平成22年01月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 5 月 20 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14	常勤 12 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	13.5

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り		
	3 階建ての 階 ~ 1 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)	25,000 円	その他の経費(月額)	27,000 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	300 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,600 円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名		
要介護3	6 名	要介護4	1 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	72 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	守山市民病院 ・ 北野医院 ・ 川村歯科診療所
---------	-------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営母体の社会福祉法人「友愛」は、昭和53年から市内で保育園や児童館等を運営している。高齢者の介護施設としては平成12年公設民営のデイサービスを皮切りに平成15年にデイサービスに隣接する形で3階建の建物で2, 3階をショートステイ、1階をグループホームの事業を開始、平成19年にショートステイの2階部分を地域密着型介護老人福祉施設に変更し現在に至っている。グループホームでは開設当初から対象者を自立歩行可能な方と決め、毎日の食事に重点を置いた支援が実施されている。どんなことにも本人本位を貫く姿勢が職員にも浸透しており利用者の表情はとても明るい。

【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は、評価の意義の理解と活用、運営推進会議を生かした取り組み、家族への報告、かかりつけ医の受診支援、栄養摂取の5項目であった。結果として評価機関の期待通りになっていない部分もあるが、真剣に取り組まれている様子が分かった。改善項目を運営推進会議で取り上げ意見を聞いたり、職員の顔写真のファイルを用意したり、受診時には日頃の様子を手紙にして渡すなど工夫している。</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>職員全員が自己評価し、管理者がそれをまとめたものである。それぞれの意見をくみ上げ、完全を目指して評価しているため、職員にとっては改善項目の多い厳しい内容のものになっているが、真剣に取り組もうとしている結果であると考えられる。</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>運営推進会議を地域への窓口と考え2ヵ月に一度開催されている。買い物で利用者と一緒に行動することで理解を深めてもらったり、評価の改善課題についての意見交換、新設された地域密着型介護老人福祉施設「カナリヤの家」の紹介、委員が高齢期を迎えた時に高齢者施設に望む事についての意見交換、地域で生活する為に新しい高齢者向けのサービスを一緒に考えたり、パーソンセンタードケアの説明や施設職員から委員に日頃感じていることをいろいろ質問したりする等実に多様な意見交換が行われている。</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>家族の意見、苦情、不安等については、家族の訪問時に聞くようにしている。家族の意見を良く聞いたうえで、施設の運営方針等も理解していただけるように努めている。職員の名前が分からないという意見については、職員の顔写真のファイルが用意されていた。施設の運営方針や支援方法については、ご家族の理解を得られるように柔軟で丁寧な対応が必要と思われる。</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>自治会に加入しており、夏祭りなどの行事には参加しており、清掃作業等にも利用者とともに参加している。ボランティアとしてもいろいろな方が出入りされており、同じ法人の保育園児も遊びに来たり、そういう面での交流はある。買い物や散歩で地域に出かけることも多く、その場で出会えばあいさつをするが、気軽に遊びに来てもらえるような関係はできていない。地域住民の理解を深める工夫を模索中である。</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)
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	運営理念を端的にいえば、「その人らしく暮らせる我が家をめざしています」と言うことになる。毎日の食事作りに力を入れ、利用者が主体となって生活することができるように、職員は黒子となって支えている。		
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	職員と管理者は、日々の暮らしの中で、利用者が生活の主体となるように確認しながら、きめ細かく支援している。		
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	自治会には加入しており、地域の行事に参加している。買い物や散歩にもよく出かけ、あいさつを交わしたりしているが、気軽に遊びに来ていただける関係にはなっていない。	○	運営推進会議では、地域の方も関心を持たれるような内容がごく少数の委員のために話されている。地域との関係を深めたいと思っておられるなら、ホームだより等に、そのような記事を出して地域に配布し、参加をしていただく機会を作ることも良いのではないだろうか。
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	昨年の評価結果を運営推進会議で話し合っ意見聞き改善につなげるなど、評価を前向きにとらえ改善に取り組もうとしている。また、昨年の改善課題となった項目が本年は改善されていた。		
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	運営推進会議を地域への窓口ととらえ、積極的に様々な話題について話し合われている。高齢福祉施設に望むこと、地域で生活するためにどんなサービスが必要かとかパーソンセンタードケアを地域で生かす、施設職員から地域の人への質問、等である。委員のためだけの企画としてはもったいないように思う。	○	毎回でなくても良いが、年に何回かはテーマによっては地域にもホームだよりなどで情報を流し、興味を持ってくださる方に参加する機会を作っていく工夫をしてほしい。

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)
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	介護相談員を受け入れている。		
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	利用者の健康状態や暮らしぶりについては、家族の訪問時に詳しく説明したり、記録を見てもらっている。毎月利用明細を送付するときに、利用者の写真にコメントを付けて送っている。また職員と利用者の写真が入ったファイルを玄関に置いている。		
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	家族の訪問時に努めて希望や相談・苦情を聞くようにしている。そして、事業所側の思いも伝えるようにしている。		
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	職員の異動は極力しないようにしている。新規の職員が入った時は、慣れるまで主任について一緒に仕事をし、事業所の方針や介護の仕方、考え方などを修得してもらうようにしている。		
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	研修の案内を皆が見るボードに張り出し、自発的に研修参加をしてもらうようにしている。重要と思われる研修は勤務時間内の扱いで参加してもらっている。	○	勤務体制などを考えると、自分から研修に参加したいと言にくいという意見があった。意欲のある職員が研修に参加しやすい体制を作っていってほしい。
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	グループホーム協議会や研修会で交流している。グループホーム間の見学も行っており、これは他のグループホームを見ることでいろいろ気付くことができるので、これからも続けてほしいという職員の希望があった		

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	ご本人の不安な気持ちを軽くするために、施設内にあるショートステイの利用時に遊びに来てもらったり、グループホーム利用前に体験的に利用してもらったりして、徐々に慣れてもらうようにしている。		
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	入居者一人一人の思いを引き出し、喜怒哀楽を共にしながら、一緒に生活をする中で、利用者から生活経験を教えてもらうことも多くあり、支えあう関係を築こうとしている。しかしそれぞれの個性もあり、認知症の進行もあるのが難しい面もある。		
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	生活のどんな場面でも本人の意見を聞くようにして、思いを引き出す努力をしている。あまり話されない利用者の場合は、思いを引き出せない場合もあり、職員の意見や希望が入っている時もあるが、できる限り本人本位を尊重していこうとしている。		
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	利用者それぞれに担当を決めており、毎月のミーティングやユニット会議で話し合っており、利用者主体のプラスの目標を立てて具体的な介護計画を作成している。利用者の思いや願いは毎日の生活の中で聞き出すようにしているが、介護計画作成時に家族は参加していない。作成後了承を得ている。	○	家族アンケートで、介護計画について・説明を受けたが話し合っていない・全く話し合ったことがない、とする家族が11名中7名あった。計画を立てる前に家族も交えて話し合いをすることができないか検討してみたい。
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	入院など大きな変化があった時は、見直して新たな介護計画を作成しているが、生活上の細かな変化については、介護計画を見直し、新たに作成するという事はしていない。		

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 (すでに取り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	利用者のかかりつけ医の受診は原則的には家族が同行しているが、家族の都合がつかない時は職員が同行している。また、理美容については、職員が近くの業者の所へ連れて行っている。		
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	事業所が連携している医院もあるが、ほとんどの利用者は以前からのかかりつけ医を受診している。家族が同行する場合は、日頃の状態を記入した手紙を渡している。		
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	開設当初から、当施設の利用条件は自立歩行が可能な人となっており、利用当初から、身体状況が悪化した場合を考えて特別養護老人ホームの申し込みをもらっている。		
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	職員の言葉づかいは丁寧であり、利用者の尊厳は守られている。また、記録等は適切に保管されている。トイレ使用時の見守りや声かけはさりげなくされていた。		
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	外出や買い物、ドライブなどは前もって予定を立てるのではなく、その日に利用者との話し合いで決まることが多い。そのように、いろいろな場面で利用者の意向を聞き出していく姿勢が職員にできている。		

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	昼食か夕食のどちらかは献立が決まっておらず、利用者と献立を決め、買い物に出かけて買い物をし、準備や後片付けも一緒にしている。自立歩行が可能な、身体的には比較的軽症の利用者が多いので、普通の生活のように食事の準備に時間をかけることができているのかと思う。		
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	希望すれば入浴は毎日でも可能であり、毎日入っている方やその時の気分で何人かで一緒に入浴する時もある。時間に関係なく希望に合わせてゆっくり入浴していただいているが、中には入浴はしたくない人もある。週2回は入っていただいている。		
(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	寄り添い話を聞くなかで楽しみを探り出しできる限りすぐ行動に移すようにしている。役割は決まっていないが、それぞれ得意なことで活躍できる場面を作っている。自分の意見を話すことができる人は良いが、なかなか思いを出さない人は思いを聞き出す努力が必要である。		
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	日常的に近所の店に食材を買いに行っている。また散歩や他の外出も利用者の思いに合わせて行っている。		
(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	かぎは掛けていない。玄関にはセンサーがつけられているが、音は小さくしている。		
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	年2回夜間および昼間を想定した避難訓練を職員、利用者の協力の下で行っている。スプリンクラー、自動火災報知機、非常通報装置等が設置されている。自治会に加入しており、地域の訓練には職員が参加しているが、地域住民の明確な協力体制はできていない。	○	地域の協力体制ができるように取り組んでほしい。職員は、消防署の応急処置の研修を受けておくとよい。

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	食べる量は記録されている。水分量は、まだお元気な方が多く、量までは記録されていないが、水分をとれたことは記録されている。栄養バランスについては、一日の摂取カロリーが1,600kcalになるように考えて献立の工夫をしている。。		
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	家具は一般家庭にあるようなものを使用しており、玄関、和室にはあがりまちもある普通の家の様子と同じである。ユニットによって間取りの様子が違うが、共に、息抜きのできる空間もあり、居心地良く過ごせるような工夫がしてある。		
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	洋室でベッドを使用する人、畳の部屋でお布団を敷いて寝る人、さまざまにその人に合わせて対応している。各部屋はその人の使いなれたものも持ち込まれ、それぞれ個性豊かな部屋となっていた。		