

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	2591400029
法人名	社会福祉法人 甲南会
事業所名	グループホーム せせらぎ
訪問調査日	平成 22 年 2 月 26 日
評価確定日	平成 22 年 3 月 18 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

【評価実施概要】

事業所番号	2591400029		
法人名	社会福祉法人 甲南会		
事業所名	グループホーム せせらぎ		
所在地	滋賀県甲賀市甲南町葛木869番地2 (電 話) 0748-86-0033		
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 22年 2月 26日	評価確定日	平成 22年 3月 18日

【情報提供票より】(22年 2月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 20 年 1 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	28 人	常勤 11 人, 非常勤 17 人, 常勤換算	19.4 人

(2) 建物概要

建物構造	木造	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)	55,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷 金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	○有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有/○無	
食材料費	朝食	350 円	昼食	650 円
	夕食	600 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(2月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	4 名	要介護4	6 名		
要介護5	2 名	要支援2	名		
年齢	平均 85 歳	最低	74 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	甲南病院、 竹村歯科
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は社会福祉法人甲南会が運営する介護事業のグループホーム部門として設立3年目を迎えている。恵まれた自然環境に立地し共用空間や居室などは利用者の安全と生活のしやすさを考えた設計が施されており、18名の利用者が職員と共に穏やかな中にも生き生きとした生活を送っている。全ての職員は介護のプロであらねばならないという管理者のリーダーシップと指導のもと職員は自覚を持って利用者に接するとともに職員間の連携を重視しチームとしてのケアが機能している。日常生活のサポートは利用者の持てる力を最大限発揮してもらうことを基本に置いており、元気のある生活観に溢れたグループホームである。昨年9月に家族会を結成し家族との連携を強化するなど家族の信頼も厚い。

【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>前回の改善課題である「職員を育てる取り組み」は人材育成ガイドラインに基づき職員別に年間研修スケジュールを作成し育成に取り組んでおり改善している。もう1つの課題「重度化や終末期方針の共有」は家族と利用者の「終末期のあり方について随時話し合いを行いケース記録に残してはいるが「同意書」を交わすまでには至っていない。</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>自己評価は会議でポイントとなる項目毎に職員が意見を出しあい課題と改善策を明らかにした上で管理者、室長が作成し職員に説明している。また外部評価で指摘された項目については最優先で改善に取り組んでいる。</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>会議は地域包括支援センター、地域区長、家族代表と事業者側の代表者、管理者、室長で構成し隔月に実施している。利用者の状況やホームの実施する行事、家族会、地域交流や評価結果などについて報告し、意見交換を行なっている。議事録は残しているが記述が不十分であり具体的な討議内容が分かりにくい。</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>意見、苦情の申し立て方法は重要事項説明書で外部窓口も含めて通知し、家族の訪問時にも要望を聞き出す努力をしサービス向上に生かしている。預かり金の出納記録などは毎月送付報告し広報誌「清流」によって利用者の様子も報告している。また家族会の場を活用し対話に努めるなど家族との連携を深める取り組みを行なっている。</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>事業所周辺は地域住民の散歩コースで途中立ち寄ってくれる人も多く、昨年実施した「夕涼み会」にはボランティア、地域の人を含め70名の参加となるなど行事を通して地域との連携を深めている。また地域の民生委員20名を対象に認知症の勉強会を行なうなど地域高齢者福祉に寄与する活動にも取り組んでいる。</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	利用者の「おもい」に寄り添いその人らしい生活を送れるように・・・地域とのかかわりを大切に地域住民の方と共に・・・地域福祉の拠点となりえるように・・・という基本理念を創り上げている。		
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	基本理念、基本方針を目に付く玄関に掲示すると共に、毎朝の申し送りミーティング時には全員が唱和することを習慣とし、理念の本質を理解し理念に基づくケアが実践できるよう取り組んでいる。		
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	利用者の経験を生かし、地域のみそ作りグループに参加し「みそ」を作ったり、近隣神社の「七夕まつり」に出かけたりする一方、事業所の「夕涼み会」などの行事に地域の人に参加してもらい地域とのつきあいを進めている。なお年4回発行の広報誌は地域住民や関係者にも配布している。		自治会や老人会にも加入し、支援や交流が一層深まるよう期待したい。
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	評価の意義を管理者が職員に説明し、前回の評価結果を参考に会議で職員が各項目毎に意見を出しあい、管理者、室長が中心になって本年の自己評価を完成させている。外部評価結果も職員に開示し指摘項目について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	会議は隔月に開催し地域包括支援センター、地域代表者、家族代表者と事業所幹部が参加し、利用者や事業所の状況、行事や外部評価結果などを報告、出席者の意見を聞き改善に取り組んでいる。ただしその内容が現状の議事録では分かりにくく不十分である。		運営推進会議は極めて重要な位置づけであり、出来るだけ詳細な議事録を作成し記録として残すことを望みたい。

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	市の介護福祉課職員とは日常的に相談を行ない課題の解決とサービスの向上に生かしている。一方地域の民生委員を対象に認知症の勉強会を実施するなど市の高齢者福祉への寄与を通じて連携を深める取り組みもしている。		
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	利用者の生活状況報告は主に家族の訪問時や電話で行ない、預かり金の収支は毎月文書報告している。日常生活の様子を写真で毎月5～10枚撮り個人写真ファイルにして訪問時に家族に見てもらったり貸し出したりしている。昨年、家族会を結成し家族への報告や相談の機会も増えている。		
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	家族の訪問は利用者毎に最低月1回はあり、その時に意見や要望を聞き出し職員会議で話し合い運営に取り入れている。運営推進会議には家族代表も参加しており、相談、苦情申し立てに関しては内部、外部窓口も含めて重要事項説明書に明記し説明している。		
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	管理者は常勤、非常勤を区別することなく公平に職員に対処し、全員が介護のプロになるよう日常指導を行い悩み事の相談に乗っている。職員の定着性は高く昨年は一部人事異動を行なっているが利用者担当の引継ぎには2～3週間の時間をあて利用者へのダメージを防ぐ努力をしている。		
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	法人の設定した人材育成ガイドラインに基づき個人別に外部研修受講も含めた年間研修スケジュールを作成し職員の育成、資格取得支援に取り組んでいる。日常の現場実地訓練や教育は管理者、室長が中心になって行なっている。		
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	甲賀圏域のグループホーム交流会に参加し持ちまわりで各事業所を訪問、お互いの取り組みを説明し合うなど相互啓発や勉強を行ないサービス向上に生かしている。		

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)
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	利用開始に先立って本人、家族に事業所への来所、見学を数回繰り返し実施することによりホーム生活に馴染めるようにしている。同時に事業所側も利用者の家庭を訪問、生活歴や家族意見などアセスメントを行い入居後スムーズなサービスに移行できるよう取り組んでいる。		
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か喜怒哀楽を共にし、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尊敬の念をもって接しており、特に料理、趣味の作品作り、畑仕事などにおいてその経験や技を教えてもらいつつ共に生活する姿勢を大切にしている。		
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	本人や家族との話し合いの中から希望や得意としていたことを聞きとり生活に取り入れると共に意思表示が困難な利用者についてもその人の生活歴や日々のかかわりの中からやりたいことや楽しみごとを把握しサービスに生かしている。		
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	利用者の家庭訪問や家族との話し合いで得たアセスメント結果を参考に、かかりつけ医や理学療法士などの意見も取り入れ担当者、計画作成担当者、管理者で相談し利用者の課題に対する長期目標、短期目標、サービス内容について介護基本計画を作成し本人・家族の承認を得ている。		
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	利用者に大きな変化が見られた場合は都度関係者と話し合い計画全体を作り直している。通常は必要に応じてケアプラン補強シートにてケアの追加、修正を都度行ない、定期見直しは6ヶ月単位としている。	○	状況変化に関係なく介護計画の定期的な見直しは3ヶ月ごとに行ない家族の承認を得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	かかりつけ医の往診対応や受診送迎、薬局への薬の手配など家族が対応できない場合事業所が支援している。また協力病院が近くにあり担当医師との連携も良好で緊急時対応もしてもらっている。		
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	かかりつけ医(利用者のお大半は事業所の協力病院と一致)とは密接な関係を築いており都度適切な医療を受けている。月1回の往診、年1回の定期健康診断受診も実施している。		
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	当事業所は現在医療連携体制加算事業所ではないがターミナルケアに対応している。家族訪問時に随時終末期の話し合いはしているが、その結果を確認印を得た同意書という形では残していない。	○	終末期対応の指針について明確に文書化し、契約時はもちろん家族と絶えず話し合う中で考え方を共有した上で確認印を得た同意書を作成することを望みたい。
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	全職員と個人情報保護について誓約書を交わすとともに、各種個人記録の保管は事務所ロッカーと決めている。日常のケアにおいて職員は利用者の人格を尊重した声かけに注意を払っている。		
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	事業所として1日の一応の流れは持っているが、特にこだわることなく食事や入浴のほか色々な役割や楽しみごとにおいても利用者のペースに合わせることを優先して対応している。		

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	食べることの楽しさを重視し、食事内容の選択肢を多くするという考え方のもとに朝、昼、夕食毎日異なった多彩な献立となっている。調理、配膳、片付けなどは利用者が主体となり職員がそれをサポートしている。その日の食事担当職員は利用者と一緒に食事を楽しんでいる。		
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	午前、午後を問わず利用者の希望に合わせる自由時間入浴としている。入浴を拒む利用者については言葉掛けにより最低週2回の入浴を実現している。浴室は暖房設備により冬場も寒さを感じることなく入浴を楽しめる。		
(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	食事作り、洗濯、掃除、畑仕事などの役割や手芸、書、折り紙、歌といった楽しみごとに至るまで利用者の経験や知恵、持てる力を発揮できるよう取り組んでいる。利用者の誕生日にはその人の好物の食事とケーキを用意し全員でお祝いをしている。		
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	天気の良い日の中庭や地域内の散歩、毎金曜日の食材購入や買い物外出、最低月1回の外食や季節のドライブなど外出機会を増やす努力をしている。また昨年は家族会の賛同を得て伊勢への一泊旅行を実施している。		
(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	鍵を掛けることの弊害を理解し朝8時から夜8時までは玄関などに鍵は掛けていない。職員は特に見守りが必要な利用者を中心に目配りに注意を払うことにより鍵を掛けないケアを実現している。		
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	避難訓練は年2回実施し、内1回は消防署の立会いの下で行なっている。緊急時避難場所、災害時マニュアル、緊急連絡網も整備している。建物内はスプリンクラーを設置している。		

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)
(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	食事の献立は管理栄養士の指導を受けており、また毎回の食事毎に担当者が味付け、量、盛り付け、彩りなどを「検食簿」で評価し後日の献立作りに生かしている。水分摂取については個人別に時間帯毎の摂取量を記録し水分確保に注意を払っている。		
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	廊下や居間などの共用空間は自然光を取り入れ季節の花を飾るなど明るい。ユニット別に家具やカーテンの色調を変え利用者の場所の見当識をサポートする工夫をしている。中庭の東屋はくつろぎの場所として多目的に利用され、また和、洋両方のトイレがあるのも利用者本意の設計と言える。		
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	居室は利用者の好みにより和、洋、和洋折衷いずれにも対応できるようになっている。利用者が家庭で過ごしてきた環境に近い部屋作りを家族に要望し、使い慣れた家具や机などの調度品が持ち込まれている。		