

# 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	2590100109
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホーム クリーム膳所
訪問調査日	平成 22 年 4 月 14 日
評価確定日	平成 22 年 5 月 8 日
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

### ○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。

番号欄が太枠の項目は、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	2590100109
法人名	医療法人 緑生会
事業所名	グループホーム クリーム膳所
所在地	大津市西の庄12-21 (電話)077-523-5556

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4月14日	評価確定日	平成22年5月8日

## 【情報提供票より】(22年4月1日事業所記入)

## (1)組織概要

開設年月日	平成19年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤 16 人	非常勤 4 人 常勤換算 14.2 人

## (2)建物概要

建物構造	鉄骨 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)	93,600 円	その他の経費(月額)	24,000 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(800,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有(4年)
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり	1,250 円	

## (4)利用者の概要(4月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	0 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	2 名		
要介護5	4 名	要支援2			
年齢	平均 83.6 歳	最低	70 歳	最高	95 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人緑生会 中山病院 南大津クリニック 小金沢歯科診療所
---------	--------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

大津市中心街に近く幹線道路から一筋入った所でありながら意外に静かな住宅地に専用の設計により建築されたグループホームである。近くにはデパートやスーパー、コンビニ等があり買い物に至便で交通の便も非常によい。神社や公園もあり日常の外出時にも立ち寄れる場所が多い。ホームの母体は医療法人であり、医療連携体制、看取りの体制も確立している。系列グループにデイサービスやグループホームがあり職員の研修等も一体となって行うなど運営の諸システムが整備されている。職員は「利用者は普通の人です。こんな町なかで普通の暮らしを続けていきたい」そんな気持ちで日々質の高いケアを目指している。また事業所が1世帯として自治会に入っており行事の交流なども多い。

## 【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2件指摘されている。1件目の職員の研修計画は母体に一任し、事業所として独自の個別育成計画化と実績把握等、指摘内容の対策を取っていない。2件目の防災対策として地元自治会との協力・支援のお願いの働きかけ等具体的な動きはまだしていない。
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)
	自己評価は新しい職員に作成させ、その後全職員の話し合いの中で課題の共有をし、取り組み計画の検討を行なっている。
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)
	昨年は4回開催している。出席者は包括支援センター、民生委員、家族、利用者、職員、母体関係者等で、テーマは事業所の状況やサービスの提供内容、行事報告・今後の予定などの他、出席者からの要望やアドバイス等を受け改善に活かしている。
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)
	交通の便のよい場所であり家族の来訪は多い。その際の接触を密にしホームでの様子の報告し、面会記録を克明に記載している。毎月、金銭出納、診療記録、利用者の様子を書いた手紙を届けている。意見や苦情の対応はスタッフ会議の場で検討している。苦情の扱いについては重要事項説明書の中に明記し、苦情・意見箱の設置もしている。
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)
	事業所が1世帯として自治会の会員であり、地藏盆や神社の行事その他一斉清掃、防災訓練等諸活動に参加している。ホームのバザーの開催では自治会が回覧板で周知を図ってくれたり、当日は自治会役員や住民、子供達の多数の来訪があった。利用者の外出時にも声かけや見守り(連れ戻し)等の支援もある。今年は中学生の体験実習も受け入れの申し入れを受けている。

## 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	事業所開設当初から現在の理念を掲げている。8項目の中に「私達は西の庄で生活しています」「私達はこの町で自分らしく楽しく生活しています」「私達はこの町の中で一緒に生活を続けます」等の項目を設け地域に溶け込んで交流しながら暮らすことを目指している。		
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	理念は玄関、リビングに掲示している。スタッフ会議の冒頭、全員で唱和し、共有化を図っている。職員は「利用者も普通の人です。普通の暮らしを続けています。近所の人達とも普通に接して行きます」という意識で理念の具現化を図っている。		
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	事業所が1世帯として自治会に加入しており、自治会の行事や活動に積極的に参加交流している。地藏盆や厄除け祈願、一斉清掃、防災訓練等にも利用者や職員が参加した。ホームのバザーには回覧板で徹底してくれたり、近くのコンビニはポスターの掲示に協力してくれたので、当日は地域の住民が多数来訪した。		
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	自己評価は新しい職員に新しい感覚で作成させ、その後全員で課題を話し合い、解決策等の検討をしている。具体的に行動計画も作っている。しかし前年の外部評価の結果を検討したり、今回の自己評価に反映させた経緯が認められない。	○	自己評価、外部評価の結果について、直後のスタッフ会議で検討したり、運営推進会議に報告するなど丁寧にフォローし具体的な改善に結びつける事を望む。
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	この1年の開催は4回である。出席者は包括支援センター、民生委員、家族、利用者、母体関係者、職員等である。テーマは事業所の動き、サービス提供の状況、行事の報告や計画に加え要望・意見や貴重な助言等もあり、議事録は残し、質の向上に活かしている。	○	是非2ヶ月に1回の開催を実現して欲しい。事業所として地域への認知症の講演会を開く構想があり、また防災面で地域の協力・支援体制をお願いする必要もあり、双方向でより深い理解と交流を進めるために自治会代表の出席をお願いして欲しい。

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	大津市の介護保険課に指導・助言をうけている。包括支援センターからは種々の情報提供を得ている。この1年介護相談員の派遣を受け入れ、家族や利用者の相談を受けてもらっていた。		
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	交通の便もよく家族の面会は多い。その機会には職員は積極的に接触し報告したり要望を聞くよう努め面会記録に書き留めている。毎月金銭出納、診療状況、日々の様子等報告している。数ヶ月に1回写真もつけてホーム便りを送っている。職員の異動についてはあまり伝えてはいない。		職員の異動について、面会時や便り等を利用し報告する事を望む。
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	苦情の対応についてホームの担当者や外部機関の窓口を重要事項説明書に明記しており、意見箱も設置している。大津市から介護相談員の月1回の派遣も受け入れている。面会時の接触の内容は面会記録に記録している。対応責任者は管理者でスタッフ会議等で対応を徹底している。		
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	研修等で抜けることもあり、日頃から1階と2階の職員の交替勤務を組み込んだり、外食等の1階と2階合同の行事の交流等で馴染みを深める等配慮している。異動は余りない。		
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	運営規定に新人研修と年2回の研修受講を明記している。その運営は母体組織が系列グループの全職員を一括管理しており、指名が事前であり、それに従って受講している。その間のシフトも配慮され職員も安心して参加している。母体の管理に依存して事業所としての職員個別の育成計画は作成していない。	○	母体のシステムを活用するにしても事業所独自の研修項目を加えるにしても、事業所として個別の育成計画とそのフォローは必要であり管理の努力を期待する。
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	行政や淡海グループホーム協議会の教育行事や研修を通じて交流している。職員も参加の機会を与えている。そんな機会のグループ研修で親しくなった同業者の職員と相互訪問したり、見学に訪れたりしている。		

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)
<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	入居までに職員が何回か利用予定者の様子を見に行き面談したり、ホームに家族と食事に来て貰ったりして、職員や既利用者と馴染みの関係を作るよう努めている。息子さんと散歩がてら立ち寄り顔馴染みになった利用者もいる。		
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	職員は利用者のペースに合わせてゆったりと接している。利用者の中にはことわざや昔話に詳しくたり、写真の上手な人や巻きずし等料理の達人、縫い物の上手い人等もいて職員が教えられることも多い。		
<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	職員が一番努力している場面であり、利用者の顔つき、挙動、呼吸等注意深く見て、感情や意向把握に努めている。必ずしも言葉通りでない事も多い。利用者の細かい言動も日報や申し送りに書き留めたり、スタッフ会議で報告したりして認識の共有を図り対応している。		
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	利用者と家族の思いや意向を十分に確認し、かかりつけ医の意見を加えて、それをベースにスタッフ会議で意見を出し合い、計画作成担当者が介護計画をまとめている。家族には説明し、確認の印をもらっている。		
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	毎月スタッフ会議と連動してカンファレンスを行い、3ヶ月に1回モニタリングをし、介護計画の見直しをしている。その結果を家族に報告し、承認を受け確認印は必ずもらっている。		

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)
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	医療連携体制加算を採用し、緊急時対応もマニュアル化している。その他通院、買い物、時には結婚式への送迎や行政手続きの代行等柔軟に支援している。		
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	かかりつけ医である南大津クリニック、小金沢歯科は通院または往診で対応している。入所以前からのかかりつけのある大津赤十字病院、市民病院への通院も家族の意向を受けながら対応をしている。		
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「看取りに関する指針」を提示し、「ご本人・ご家族の終末期に関する意志確認」を交わしている。それを契約の一部として共有している。		家族の来訪時に話しの出る事もあり、再確認する意味からも定期的に話し合いを持ち文書で確認しておく事を望む。
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	入居時の契約の中にも個人情報の扱いについて取り決めたりかなり細かい気遣いがされている。職員の新人研修では必須教育である。定期的に母体が系列グループ全職員の意識調査も実施している。職員は入浴時やトイレの誘導、利用者との対話のトーン等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	大まかなスケジュールはあるが利用者のペースを基本にしている。血圧測定、口腔衛生、服薬等の対応は別にして利用者の体調と気分に応じて柔軟に対応している。午前と午後30～40分の睡眠をとる人も多い。新聞やテレビを見たり、そわそわしてたら外出したり、その利用者のペースに沿って支援している。		

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	利用者により食材の大きさ形状には配慮している。食材の下ごしらえや調理、配膳などできる事を利用者も手伝っている。職員も一緒に食事しながらさりげなく必要に応じ介助している。また月1回は外食日を設け楽しみ事になっている。今年は誕生日のイベント食事も工夫する計画がある。		
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	毎日入浴の準備はできている。利用者は体調に合わせて入浴している。大半の人は隔日に入浴している。1階にはリフトの設備も備えている。利用者は職員の介助を受け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	洗濯もの干し、取り入れ、たたんだり、掃除など利用者は楽しみながら役割をこなしている。また料理の手伝いの他、絵・写真、刺繍等多彩な趣味を楽しんでいる。月1回の外食や週1回の買い物も利用者にとって大きな楽しみである。		
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	外出は利用者の体調や気分に合わせて近くの神社やコンビニ等に適宜行っている。近くにある同系のデイサービスに行き交流する事もある。ホーム全体として花見やサーカス、動物園等にも出かけたり、フェリエ、イオンモール等への買い物など職員も、時には家族も一緒に外出している。		
<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	玄関や居室には鍵はかけていない。玄関と2階階段にはセンサーが設置され通過するとチャイムが鳴る。玄関や各フロアにはカメラが設置され、モニターで確認できる。		
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回消防署の指導で訓練を行ない、防災マニュアルも整備している。水、乾パン等の防災備品も確保している。避難通路は2階は広いベランダ、1階は玄関から外へとなっている。スプリンクラーも近々着工の予定である。災害時の避難等に際し必要な地域住民の支援・協力については、そのお願いがまだできていない。	○	今年の札幌の事故後の運営推進会議でも事業所として改めて努力すよう表明した。包括支援センターも大事な事でありその働きかけに力添えする発言もあった。これを機会に是非自治会、防災組織等との支援関係を作ることを期待する。

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)
(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	食事量や水分摂取量は日報に記録している。栄養バランスは母体の栄養士がチェックし、特に夕食のメニューは栄養士の作成したものを活用している。利用者の体調によりミキサーにかけたり内容に工夫している。		
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	各フロアのセンターにリビングを配置しテーブルや椅子をゆったり置いている。季節の花や鉢植えを配置し、遮光のブラインドやよしず等普通の家庭の感じで落ちつける。2階はベランダに机や椅子も置きくつろげるようにしている。空調も穏やかにコントロールし照明も外光をうまく利用している。共用スペースはゆったりし、車椅子の利用にも支障はない。		
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	居室にはベッド以外は利用者の馴染みのダンスや机等の家具を持ち込んでおり、趣味の俳句や絵、家族の写真などが飾ったりして個性的である。エアコンや換気扇も適切にコントロールしている。		