

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	2510101575
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
訪問調査日	平成 22 年 4 月 21 日
評価確定日	平成 22 年 5 月 17 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	2510101575		
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		
所在地	滋賀県大津市大石淀3丁目2番2号(西館)、2番6号(東館) (電話)西館077-536-3927(東館)077-546-5560		
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21日	評価確定日	平成22年5月17日

【情報提供票より】(22年4月5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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	23 人	常勤 11名	非常勤 12名 常勤換算 13.7名

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	1 階 ~	2 階 (2棟)

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	63,000~68,250 円	その他の経費(月額)	15,000 ~ 20,000円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含)	有(250,000~300,000	有りの場合 償却の有無	有	
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5日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1		名	要介護2	6	名
要介護3	4	名	要介護4	6	名
要介護5	2	名	要支援2	0	名
年齢	平均 89 歳	最低 72 歳	最高 99 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	中山病院 ・ 南大津クリニック ・ 小金澤歯科診療所
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームクリームは大津市南部、瀬田川沿いの風光明媚な大石地区の閑静な住宅地の中にある。系列の医療法人緑生会中山病院の直ぐ側に位置し、その全面的な支援を受け、地元自治会の理解も得られていることから、利用者や家族等が安心して身を任す事ができるホームである。ホームとして「私たちは大石の町の一員として、自分らしく、楽しく町作りに参画します」等の分かりやすい理念を掲げ職員一同の明るい笑顔に囲まれて利用者は伸び伸びと生活している。実務に当たっては、利用者一人ひとりのその日の出来事や様子をこまめに記録する等の気配りが行き届いている。

【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>前回の課題は2件であるが何れも改善されている。1件目「評価の意義の理解と活用」については、年に2回自己評価を実施しその度にスタッフ全員で問題点を共有して改善に努めている。2件目の「同業者との情報交換」については、グループホーム「クリーム膳所」との交流を行ない研修会等で知り合った仲間との交流を深め情報交換に努めているが、系列外の同業者との交流がまだ十分でない。</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>前回の課題でもあったが、今回の自己評価は日頃の作業マンネリ化を見詰め直す絶好のチャンスと捕らえ、管理者が主体に纏めた内容をスタッフ全員で検討した結果、課題も見え前向きな姿勢が出てきた。</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2カ月毎実施を目標にしたが、この1年ではインフルエンザ問題もあって4回しか開催していない。出席者は元自治会長、南包括支援センター、家族代表、事業所関係者で、討議内容はホームの動きやサービス提供状況、行事計画、その他自治会との交流等であり議事録を職員で共有してサービス向上に活用している。</p>
	<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>家族へは担当職員から2ヶ月毎にホームの様子や利用者の状況等をお便りで報告している。苦情処理に関しては、契約時に重要事項説明書にホームの窓口、公的機関の窓口を記載し説明している。家族訪問時にできるだけ接触し話しをするように努め、意見は苦情処理ノートに記載し対策を含め情報を共有している。玄関には投書箱を設置している。</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>中には個人としても加入している利用者もいるが、事業所として自治会に加入し地域の行事には車椅子での参加を快く受け入れて貰い、運動会やお祭り、文化祭等に状況に応じ参画している。年に1度のバザー実施時はホームを開放して太神太鼓や演奏ボランティア等と呼ばい、出店などにも地元の方が大勢参加している。時々近所の知り合いが訪ねて来てリビングで利用者と談笑している。</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	「私たちは、大津市で、大石で、淀町で生活しています」「私たちは町作りに参加します、何でもします、教えてください、聞いてください」「私たちはこの町で自分らしく、楽しく皆さんと一緒に暮らします」との分かり易い理念を掲げ地域密着を謳っている。		
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	理念を玄関やリビングに掲げ誰でも見ることができる。スタッフ会議等では常に理念を確認しながら進めている。パンフレットには理念を書いた紙を挟んで渡すように改善した。		
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	自治会には事業所として加入し、運動会やお祭り、文化祭等に積極的に参画している。地域の要請で認知症に関する講演会を実施した。年1回のバザーではホームを近隣住民にも開放し大勢の参加があった。近所の知り合いが時折ホームに来て野菜を差し入れてくれたりリビングで談笑することもある。		
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	評価の意義を再認識し年2回自己評価をして自己研鑽に努めている。自己評価は管理者が主体的に集約しているが、職員全員へ回覧し意見の確認と修正をして問題点の共有化を図っている。外部評価についても問題点を確認し、できることから改善を図っている。		今後自己評価を実施する場合は、職員全員が最初から主体的に参画する方法を考えてほしい。
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	年6回開催を目標にしているが、去年はインフルエンザ問題で4回しか実施できなかった。出席者は元自治会長、南包括支援センター、家族代表、事業所関係者である。討議内容はホームの動きやサービス内容、行事計画等であり議事録を取り職員間で共有してサービス向上に活用している。	○	年6回開催に努めて欲しい。案内状の配布要領や出席者に事前課題を投げかけて意見を求める等、運営に工夫する事を期待したい。

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 (すでに取り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	南包括支援センターを通じて市の介護福祉課等の指導を受けサービス向上に役立っている。今年4月から1年間月1回介護相談員の訪問を受けることになった。		
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	家族へ2ヶ月毎にホームの様子や利用者の暮らし振りを写真入りのお便りで報告している。金銭管理状況やお願い事項、連絡事項等があれば合わせて通知している。職員に異動があれば都度報告している。		利用者個人別の会話や出来事等の記録は、家族にとっても本人を知る上で貴重なものであると同時に、安心できるので、来訪時にはできるだけ提示して欲しい。
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	契約提携時に重要事項説明書にホームおよび公的機関の苦情連絡窓口を記載して家族に説明している。家族面会時には極力職員が家族と接触し意向を確認するように努めており、苦情処理ノートを作成して職員間で共有している。玄関には苦情などの投書箱を設置している。		
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	西館と東館の職員交流は計画的に実施し、殆ど全員の馴染みの関係ができています。この1年間に2名が退職しましたが利用者に影響を与えないように事前に説明している。止むなく異動が発生した場合は家族にもお便りなどで知らせている。		
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	緑生会グループとしての年間研修計画に参加している。毎月のスタッフ会議開始時にはテーマを決めた勉強会を実施している。全員が介護福祉士の資格取得を目指し、希望者には月1~2回グループ内の時間外研修を実施している。現在常勤者10名中5名が資格取得している。		
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	同系列のグループホームクリーム膳所との定期的な交流を行なっている。外部研修などで知り合った仲間と情報交換し、サービス向上の参考にしていく。		系列以外の事業所との交流も積極的に進めて欲しい。

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)
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 本人が安心して、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	基本的には利用者と家族に何度か来所して貰い職員も伺って、馴染んだ上でサービスを提供する事になっている。しかしいきなり入居するケースや他の施設から引越しのケースもあるので、その時は職員が常に見守り話しかけ、利用者が孤立しないで早く馴染めるように支援している。		
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	職員は利用者から昔の遊びや作法、字の読み方、特に料理の味付け等を学んでいる。趣味のある利用者には職員が習いながら一緒になって作業をしている。		
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	利用者と常に寄り添いながらその日の気分や意向を把握するように努めている。家族からも過去の生活の中での情報や要望を確認し、極力利用者本位の生活に近づけるように心掛けている。		
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	利用者の生活歴を利用者や家族から聞き取り、本人の希望や家族の意向を踏まえて、必要に応じて提携医とも相談し介護計画を作成している。介護計画は家族の承認を得ると共に、職員全員が共有している。		
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	月1回のカンファレンスを実施し介護計画を3ヶ月毎に見直している。症状の変化があれば、都度家族や提携医とも相談し見直している。見直した介護計画は必ず家族の承認を受けると共に職員全員で内容を共有している。個人別に1日の出来事や話した事、感じた事等を細かく記録し介護の参考にしている。		

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)
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ている。 リハビリのための通院送迎や趣味の会への送迎を実施している。その他の事でも簡単な事なら利用者や家族からの要望があればできるだけ引き受ける用意がある。		
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	ホームに入居時にかかりつけ医の情報を入手し、利用者および家族の意向を確認した上で通院支援を行なうが、現在は全員提携医が主治医である。受診や往診結果は都度家族にも報告し、必要に応じて対応について相談している。		
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	契約締結時に、本人または家族との間で「終末期における意思確認書」を取り交わしている。状況に変化があった場合は医師の判断および家族の意向やホームの事情を勘案の上対応する。		契約時のみでなく本件に関する日頃の考え方に変化がないか、定期的に確認する事を期待したい。(例えば契約更新の期限を定め、その時に再確認する等)
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	契約時に家族との間で「現況報告者」および「偽名表示」等個人情報保護に関する事に関して書類を取り交わしている。ホーム内における個人情報書類の取り扱いやプライバシーに関する言葉掛けについては職員同士で注意し合っており、特に新入職員には特別教育で徹底している。		
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	1日の基本計画はあるがそれを押しつけるのではなく、利用者の意向に沿って利用者本位のペースに合わせるように努めている。例えば1人になりたくて自室に戻ったり、テレビを見たり、趣味や散歩をしたいなどそれぞれに応じて支援している。		

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)
(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	もやしの髭取りや配膳、コップ洗い等利用者ができる事を手伝っている。当日もお好み焼きに花かつおをまぶしていた。食事は職員も一緒に全員が揃って談笑しながら摂っている。誕生会には手づくりケーキ、クリスマスにはプレゼントを用意し、節分には皆で豆まきをする等節目節目を楽しく過ごしている。		
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	基本的には1日おきに入浴する。全員の希望は叶えられないが夜間に入浴することもある。季節にはゆず湯等で楽しんでいる。		
(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	大正琴や手芸、書道、短歌、野菜や花の栽培等を趣味にして生き甲斐となっている利用者は、日頃の生活の中に取り込んでいる。趣味の作品を皆に紹介したりリビングに掲示したりして心に張りを持たせ楽しみながら過ごしている。		
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	天気の良い日には希望に沿ってホーム周辺の散歩や食材の買い出しに出る。月1回の回転寿司や中華料理等の外食を楽しみにしている。最近は南郷、三井寺への花見を実施した。季節によって、守山、彦根、多賀大社へも出かけている。		
(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	利用者を束縛する事の弊害を理解しており、玄関はセンサーを設置して施錠はしていない。万一のため近隣者に通報の協力をお願いしている。		
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回消防署の指導の下中山病院と共同の消火避難訓練を実施している。災害時の緊急連絡および対応マニュアルを作成し電話の近くに掲示している。	○	現在はグループホームと中山病院関係者だけの消火避難訓練を実施しているが、折角の消防署と連携した訓練であり、広く自治会や近隣住民も参画した訓練とす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)
(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	管理栄養士のチェックによりバランスの取れた献立を作成している。食事量や水分補給量は個人別に記録を取り、その変動をチェックしている。特に水分量は1日に1500cc摂取を目安にしている。		
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	玄関前には沢山のプランターに花を植えリビングには季節の花を飾り季節が実感できる。リビングに共同で制作したちぎり絵や手芸、短歌等利用者の作品を飾っている。台所からは食事準備の心地よい料理音や美味しそうな匂いがリビングに漂い生活感がある。トイレや浴槽も清潔である。夏にはリビングに直射日光対策として「よしず」を準備している。		
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	各自の部屋にはタンスや机など馴染んだ家具を持ち込んだり、思い出の写真や絵画など自分の作品を飾ったりしている。中には仏壇を持ち込んでいる人もあり、それぞれに自分らしい暮らしを楽しんでいる。		