

# 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	2590300097
法人名	社会福祉法人さざなみ会
事業所名	グループホーム姉川の里
訪問調査日	平成 22年 5月 7日
評価確定日	平成 22年 5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	2590300097
法人名	社会福祉法人さざなみ会
事業所名	グループホーム姉川の里
所在地	滋賀県長浜市大井町973番の2 (電話) 0749-73-3388

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 5月 7日

## 【情報提供票より】( 22年 4月 20日事業所訪問)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 21年 4月 1日		
ユニット数	1ユニット	利用定員数計	9人
職員数	9人	常勤 7人 非常勤 2人 常勤換算 8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)	60,000円	その他の経費(月額)	無	円
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(120,000円)	有りの場合 償却の有無	無	
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 1,290円			

### (4)利用者の概要( 4月 20日現在)

利用者人数	9名	男性	0名	女性	9名
要介護1	1名	要介護2	4名		
要介護3	2名	要介護4	1名		
要介護5	0名	要支援2	1名		
年齢	平均 85.1歳	最低	75歳	最高	94歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	虎姫診療所
---------	-------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

設立者(社会福祉法人さざなみ会会長)は高齢者福祉事業で地域に貢献したいとの希望から、出身地である大井町に小規模多機能とグループホームを併設する事となった。このグループホームの隣に保育園があり、居間から眺める前庭は広くその後は姉川の堤防道路へと繋がり桜並木が借景として四季を通じて緑が楽しめる。管理者を始めとして高齢者介護に喜びとやりがいをもって、仕事に従事して職員の顔色も良くケアの接遇も細かな対応が出来ている。家族も職員の接遇に満足を示している。開設して1年が経過した処であるが職員の元気さから居心地良い雰囲気を醸し出している。食事時にはBGMを流すなどきめ細かなケアを作り上げようとする努力が伺える。

## 【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)
	開設後1年目であり初めての外部評価である。
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)
	全職員に自己評価シートを配り全員で評価を行った。それらwo管理者とケアマネージャーがまとめ上げた。課題は改善項目としてこれから取り組んでいく。
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)
	運営推進会議メンバーは区長、老人会長、民生委員、協力医、市職員、家族代表、事業所職員で構成し3回の開催をした。事業所の概況報告と参加者から質疑と意見が出ている。課題については事業所のミーティングで検討し改善につなげている。
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)
	意見、苦情は契約書に事業所、市役所、国民健康保険組合を窓口で明記している。家族会や家族訪問時に意見を聞き出すようにしている。開設して時間が経過していないためか、質問が出てくる程度である。
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)
	地域の自治会に入会して自治会行事の参加や老人会行事に参加している。保育園の七夕まつりや小学校の運動会にも参加して交流を行っている。

## 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 (すでに取り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	基本理念に「…介護知識やその精神を社会資源として広く地域に還元し、社会福祉の発展に寄与します」と明記し5つの精神の3項目目に「共に助け合い仲間との絆をつくる」と明記している。	○	基準省令第89条に「…家庭的な環境と地域住民との交流の下で…利用者がその能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来る…」と記載しているように地域住民との関係を明確にした理念につくり直してほしい。
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	毎朝の朝礼の中で法人理念を唱和して共有化に努めている。月1回のミーティングの中で理念に照らしてケアの質を上げることの話し合いをしている。	○	職員間で理念の共有化の浸透が欠けている。共有化と理解を深める努力をしてほしい。
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	自治会に入会し、文化祭や春祭り、老人サロンの花見等に参加している。保育園の七夕まつり、小学校の運動会に参加して交流を深めている。ボランティアの受け入れもしている		地域に対してグループホームの理解と支援を得るためにグループホーム自らイベントや情報発信に努力してほしい。
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	21年9月から全員で自己評価のチェックを行い管理職2名でまとめ上げた。その結果は職員に回覧で周知した。		自己評価の作業に於いて纏め作業や改善課題抽出も全員活動で議論を重ねながら仕上げる事で意義と理解が深まる事からそんな取り組みをしてほしい。
		○運営推進会議を活かした取り組み			

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	8	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	運営推進会議メンバーは区長、老人会長、民生委員、家族会、協力医、市職員、事業所職員で構成して3回行った。出て来た課題は事業所へ持ち帰り改善活動につなげている。	○	運営推進会議の開催は省令第85条に明記しているように「2ヶ月に1回以上」開催してほしい。

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	事業運営の課題事項があれば市福祉課へ相談に行っている。		連携は市の介護福祉課だけに止まらず人権擁護の講師派遣や消防署、警察等とも支援を求める事があることから常に連携を深める努力をしてほしい。
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	家族宛に毎月の請求書発送と同時に利用者個々の家族便りを届けている。広報誌「姉川の里便り」は3回発行して届けている。子族訪問時には利用者の近況を報告している。		家族便りには日頃の生活状況だけに止まらず体重、血圧、協力医の診断結果など健康状態など日頃グループホームで記録している内容も伝えてあげてほしい。
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	契約書に苦情受け付け窓口として事業所担当者、市役所、国民健康保険団体を明記している。家族会の開催時や運営推進会議でも意見苦情を求めているが開設して時間が経過していないことから忌憚のない意見抽出までに至っていない。		家族会の開催頻度をあげる努力とその会議や家族の訪問時に意見を求める努力をしてほしい。
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	退職や異動による利用者へのダメージを抑える為に後任者は配属の半月位前からグループホームへ入り、利用者の馴染み期間を設けている。グループ内の異動は極力少ない影響で収まるように努力している。離職を抑える為にコミュニケーションを大切にしている。		
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	事業内研修は全員対象で心肺蘇生、救命救急、接遇マナー、認知症についての理解、食事介助など5回開催した。職場外研修は案内の都度検討をして対象者に受講を勧めている。	○	全職員を対象に職員の希望も取り入れて個人別長期育成計画書を作成して計画的な育成に取り組んでほしい。
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	湖北地域事業所連絡協議会に加入して交流を深めている。同会が行う交換研修にも参加して学ぶべき処は事業所へ持ち帰り運営に反映している。		

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	利用予定者には事前に家庭訪問をして馴染みをつくっている。見学や体験入居を勧めて馴染みをつくっている。入居してからは担当職員を始め接触頻度を数多くする努力をして早く馴染めるようにしている。		
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	郷土料理の味付けの伝授を受けたり利用者の住居近くへドライブしてその地域の案内役を担って貰うなどの取り組みから学ぶところが多い。		
<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	利用者の生活歴の把握からその人の特技や興味を把握して、利用者個々の思考や判断基準を把握するように努めている。意向把握の失敗事例から反省点の検討を行い職員間で共有化に努め利用者の意向把握の積み重ねている。		
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	ケアマネージャーが医師、家族、利用者、担当職員の意見聴取をして介護計画の原案を作成する。ミーティングの中で検討、仕上げて家族や利用者の同意を取り付け、署名捺印を得ている。		
		○現状に即した介護計画の見直し			

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)
16	37	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	利用者の発病、体調の変化時には、その都度見直しを行っている。利用者の体調変化がなくとも3ヶ月に1度は見直しを掛けて、利用者や家族の同意と署名捺印を得ている。		

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>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	利用者の希望による墓参りや買い物支援など個々の希望による外出支援を行っている。		
<b>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</b>					
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	利用者の従前のかかりつけ医は入居と同時に協力医に切り代えて貰っている。協力医には毎月定期的に検診や急病時にも支援を得ている。		利用者の入居前のかかりつけ医の継続か否かは利用者や家族の意向を大切に、家族がやむを得ず送迎不可能な時にはグループホームでの支援する事も視野に入れて個々の希望に添う様にしてほしい。
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	重度化、終末期の対応が出来る態勢整備について、職員間で議論出来ていない。その為に利用者や家族にはそのことに話し合いはしていない。	○	重度化・終末期におけるケア野考え方についてグループホーム内で結論を出しその旨契約書に明記して利用者、家族の同意を取るようしてほしい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者は経験豊富な人生の先輩として接するように努めている。利用者が特定出来る様な会話はサービス中には行わない様になっている。個人情報は利用者の目の届かない事務所で保管している。		市役所には人権養護や虐待、個人情報の取り扱いの専門職がいる事から外部講師として招いてより深く研鑽を深めてほしい。
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	グループホームの大まかなスケジュールはあるが利用者個々の生活ペースを大切にしている。起床、就寝、食事、散歩など利用者の体調や希望に柔軟に対応している。		

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 (すでに取り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	朝、昼食は利用者と共に調理している。夕食は配食会社に委託している。利用者の能力に応じて調理、盛り付け、配膳などの担当をしている。食事はBGMを流し職員と共に語らいながらゆっくりと時間を掛けている。誕生会や季節を感じる料理に工夫をしている。湯飲みや茶碗は自宅で使用しているものを持ち込んでいる。		
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	入浴は毎日、希望を聞いて17時位までを入浴時間としている。入浴剤は毎日替えている。浴室、脱衣室は暖房器を設置している。入浴を嫌う利用者には時間帯を代えて勧めている。		
<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	利用者個々の特技や能力を勘案しながら菜園作業や調理、盛り付け、配膳、食後の後始末など行っている。文化祭への出品作品の貼り絵なども行っている。		
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	気候が良い時は地域内の寺院までの散歩や、日々の食材の買い物と一緒に出かけられるように努めている。		
<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	日中は施錠していない。午後8時以降は防犯上施錠している。玄関口(玄関口横は事務所で職員常駐)には来客報知器を設置しホームへの出入りは感知している。利用者の不意の外出時は職員が散歩の同行をしている。		
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	消防署の指導により避難訓練と消火訓練等を6月、11月、3月に3回行った。緊急時の通報や対応のマニュアルは整備している。		地域の自治会や消防団などの参画を頂いて利用者の避難など地域の人々と連携した訓練をしてほしい。

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	夕食は配食会社から栄養士の下で献立し、朝昼食は野菜食を中心にバラエティに富んだ食材利用に心がけている。水分摂取は朝食、10時、昼食、15時、夕食、入浴後、睡眠前のその都度記録して利用者毎に管理している		
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、廊下など余裕のある広さがある。台所と居間はワンルームとなり広くて天井も高い。開口部から広い庭園とその隣接する道路の桜並木が眺められ開放感を感じる。廊下や居間には事業所で行った花見や社寺参拝記念写真や心和む風景画などを随所に掛けている。		
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	居室には家庭から持ち込まれた家具などを置いている。利用者の作品や外出時のスナップ写真が飾っている。家族の遺影や位牌を置いている利用者もいる。		持ち込まれた家具は入居の為に購入したものがあるが、家族には利用者の落ち着きと思い出を大切にしたい生活を送って頂ける事の演出である事の説明をして、使い込んだ家具類を持ち込事を勧めしてほしい。