

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	2572200018
法人名	社会福祉法人 高島市社会福祉協議会
事業所名	グループホーム はあとふるマキノ
訪問調査日	平成 22 年 5 月 12 日
評価確定日	平成 22 年 5 月 21 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

○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 2010年5月21日

【評価実施概要】

事業所番号	2572200018
法人名	社会福祉法人 高島市社会福祉協議会
事業所名	グループホーム はあとふるマキノ
所在地	滋賀県高島市マキノ町新保1095番地 (電話)0740-27-1823
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 2F
訪問調査日	平成 22 年 5 月 12 日

【情報提供票より】(22年4月8日事業所記)

(1)組織概要

開設年月日	平成 12 年 10 月 1 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	8 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 8.9 人

(2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り
	1階建ての 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)	16,500 円	その他の経費(月額)	8,500 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	300 円
	夕食	200 円	おやつ	円
	または1日当たり 700 円として おやつ代も含む			

(4)利用者の概要(4月8日現在)

利用者人数	8 名	男性	名	女性	8 名	
要介護1	1 名	要介護2		1 名		
要介護3	3 名	要介護4		1 名		
要介護5	2 名	要支援2		名		
年齢	平均	87 歳	最低	77 歳	最高	94 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 マキノ病院
---------	------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

豊かな周囲の緑に包まれ、広い空間を有する鉄筋コンクリート造りのこの事業所は、ガラス引き戸1枚で仕切られたデイサービス部門と自由に交流が出来る上、協力医療機関とも隣接している。火災報知装置、スプリンクラーを完備し、不燃性内装材で仕上げられた屋内は、消防署の指導により、カーテンやのれんに至るまで防災性材質を使うなど、防災面の配慮が行き届いている。リビング、食堂、各居室は、夫々が十分な採光ができる大型のガラス面を採り入れ、明るい空間を作り出している。利用者は各自思い通りの時間に起床し、職員の適切な支援の下に、自らの流れに任せて、思いのままに穏やかな生活を続けている。

【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)
	前回評価の改善課題は3点あり、①法人の理念に加えて事業所独自の理念作成であったが、職員の話し合いにより理念を作り上げた。ただ地域密着と言う介護保険の理念を含める工夫が尚求められている。②運営推進会議年間6回以上の開催励行であったが、2ヶ月ごとに開催し改善している。③家族会の結成であったが、之も実現し、②③の課題はクリアしている。
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)
	昨年11月ころより全職員が参加して自己評価を実施し、管理者が纏めた。改善課題は、全体ミーティングで話し合い、共有化を諮ると共に、各職員は、自己の日常介護についての反省点として受け止め、改善に役立てている。
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)
	年間6回開催している運営推進会議は、構成員全員が夫々の立場から積極的な意見具申や提案を行い、必要な情報の提供も行なっている。検討課題については次回に結果を示すなど会議を活かす姿勢が現れている。自治会代表として専任の構成メンバーが加わったことは、地域住民との情報交換に大きなプラスとなっている。
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)
	毎月発行する事業所便りは、事業所全体の報告、各利用者を担当する職員の手書きの報告、預り金の収支報告を纏めて作成し、家族の不安を取り除いている。家族の意見・苦情を受ける意見箱への投書はない。苦情受付窓口は、事業所内及び2ヶ所の公共機関に設けていることを重要事項説明書に記している。介護相談員の報告書は、他事業所の状況を知る情報源として活用
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)
	利用者の地縁に由来する観音講や薬師講への参加、ボランティア支援によるサロンへの参加、コラボハウスで蓬湯を使った足湯での懇談、レクリエーションボランティア、「回想法」を支援する思い出ガイドボランティア、傾聴ボランティア、雑務支援ボランティアなど、地域とのかかわりは多岐にわたり、活発に交流している。

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)
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	運営法人の運営理念を踏まえて、事業所独自の理念を、職員の自発的な話し合いから、次の理念を作り上げた。「その人が楽しく笑って過ごせる1日」「その人が安心できる馴染み作り」。ただこの二つには、利用者が住みなれた地域の中で暮らし続けることを支援する観点が、前面に出ていない。	○	地域密着サービスと言う観点が、更に明確になる文言を盛り込んだ理念を創り上げることが望ましい。
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	毎朝の朝礼に全員で唱和し、月2回のミーティングでも話し合っ、理念の実践に向けた努力を続けている。		
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	毎月7日、17日に開かれる薬師講、毎月1回の新保区のサロン、コラボハウスでの蓬湯を使った足湯、地区文化祭へ作品を出展するなど地域との繋がりは盛んである。利用者の地縁に由来する地域住民との付き合いを維持している。		事業所からの出前講座として、近隣地区での催しの機会に当事業所の役割、認知症に関する意識の啓蒙など、情報発信を行なうことを期待したい。
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	職員は、全員が自己評価に参加することで、日頃の介護・支援のあり方を改めて振り返る機会と捉え、ミーティングで話し合うことで改善課題として取り上げ、改善策を共有している。外部評価結果は、事務室内にファイルとして保管し、閲覧できるようにしている。		
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、2ヶ月毎に開催している。構成メンバーのうち地域住民代表は、輪番制から前年度の自治会長が専任となり、地域包括支援センター・利用者代表・家族代表・協力医療機関医師・運営法人役職者などで、議事録も整備している。提案を活かして、事業所内の雑務を職員に代わって、ボランティアが代行するようになった。		

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)
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	地域包括支援センターと意見交換するほか、市介護保険課とは随時相談を持ちかけ、緊密な関係を維持している。		
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	毎月1回発行する「はあとふるマキノグループホームだより」に、事業所全体の報告と共に、担当職員が手書きで各利用者家族宛に利用者の1か月の生活状況の詳細を報告し、預かり現金から差し引く経費(おむつ代、散髪、定期受診料、その他の個人支出)の明細も報告している。		
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	昨年度外部評価調査の改善課題とされた家族会が発足し、6月に2回目の会合が開かれる。利用者の家族、親族、地縁に由来する面会者の訪問が多く、事業所の信頼は高い。事業所内、及び公的機関に苦情受付窓口を設けている。事業所玄関に意見箱を設けたが、投書はない。		
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	運営法人は、利用者と職員の間馴染みが運営上の最重要点と捉えて、組織内異動を極力抑える配慮を行い、認知症ケアに熱意を持つ職員の配置に努めている。離職発生の場合には、1ヶ月間の引継ぎ機関を設けて、利用者へのダメージを防ぐよう努めている。		
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	運営法人が作成・運用する職員の育成計画に基づき、各職員を育成している。当事業所では将来を見据えて後継者育成を心掛け、運営法人の指示という形で、各種研修へ参加するための勤務シフトを調整し、受講の便宜を図っている。		
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	湖西認知症ケアネット会議に参加して情報交換に努めているが、現時点では交流の機会は多くない。		運営法人の組織を利用して交流の機会を増やし、同業者と職員を含めた相互訪問、勉強会などを開くための努力を望みたい。

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)
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、場の雰囲気に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	利用者の全員が、ガラス引き戸1枚で仕切れ自由に往来できる併設のディサービスの利用経験者である。このため利用を開始する前から、利用者同士や職員を含んでの交流が進んでおり、馴染みは極めて円滑に実現している。		
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	全職員が、利用者を人生の先輩として尊敬する姿勢を保ち接している。利用者の振舞いから礼儀正しさを学び、作法を教えられ、若い職員は、出し汁のとり方に始まる各種の料理を教えて貰って感謝している。		
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	利用者ごとの担当職員を決めて意向の把握に努めている。加齢と共に認知症が進行し意向の把握が困難な場合には、それまでの生活歴から得られる情報を基に、家族や親族の訪問時の対話からも意向を把握するように努めている。		
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	把握できる範囲の本人の意見を取り入れることを始め、意見を示せないときはフェースシートをもとに、家族、運営法人所属の理学療法士、作業療法士、協力医療機関の医師にも意見を求め、全体の意見を総合して介護計画を作成し、家族の同意と承認を得ている。		
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	2ヶ月ごとに全体ミーティングでモニタリングを行い、介護計画の見直しを実施している。症状に変化を認めない場合は、介護認定期間内の介護計画の改訂はないが、軽微な変化を認めた場合は、家族に電話または文書による連絡を行い、見直した計画の同意と承認を得ている。		

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り、隣接の訪問看護ステーションから毎週1回の訪問看護を受診している。専門科への受診には家族が対応し職員も同行して、事業所と情報を共有することが基本となっているが、家族の都合で事業所が代行することもある。		
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	協力医療機関が、地域における主要医療機関であることから、全利用者のかかりつけ医は利用開始前から継続しており、医療支援体制は整っている。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、「医療連携体制についての同意書」で、協力医療機関作成の「重度化・終末期対応にかかる指針」を説明し、利用者及び家族の同意と承認を得ている。利用開始時の上記確認により、家族と事業所との間で方針を共有し文書化している。		状況の変化が生じた場合には、その都度対応方針について確認の上、文書化しておくよう希望したい。
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	人権に関する研修を行い、プライバシーのポリシーは全職員が共有している。利用者の尊厳を傷つけない言葉掛けに気を配り、ミーティングで確認しあっている。職員が利用者と呼ぶとき、「名」に「さん」をつけて呼び、礼を失わないことに心掛けている。個人情報は、事務室の鍵付き書庫に保管している。		
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	利用者の毎日の暮らし方は、「その人らしい暮らし」が最優先することを職員が認識し、各利用者のその日の体調に合わせ、一応決めているスケジュールでその日の暮らしを決めるようなことはしていない。		

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	利用者の体調の変化に合わせて、日頃の家庭での食事を想像させる楽しい雰囲気のもとで全員が明るく、食事を楽しんでいる。片づけが難しい利用者の食器を、自分の食器と共に片付ける利用者もいる。職員も持参のお弁当と一緒に楽しく頂いている。		
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	3日に1回の入浴が基本であるが、利用者の体力に準じ、その日の体調に合わせてながら入浴回数を決めている。2人介助を要する利用者もいるが、大勢は1人介助で入浴している。体調により入浴日をずらせたり、入浴拒否には日をずらせて誘導するなどしている。浴槽でのくつろぎに重点を置いている。		
(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	レクリエーション ボランティア、傾聴ボランティア、回想法を支援する思い出ガイド ボランティアなど多くの地域住民を中心とするボランティアが訪問して、楽しみごとや気晴らしの支援を行っている。一人一人の特技を活かした楽しみごとにも支援している。		
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	花見ドライブ、利用者の留守状態となっている自宅への里帰り、地元の馴染み商店への訪問、マーケットへの買物など、各利用者ごとの外出支援を行っている。地元新保地区の「サロン」へは、ボランティアの支援で参加し送迎のみ事業所が行っているが、最近では利用者の体力低下で参加回数が減っている。		
(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	全ての居室、庭に面する出入り口などは、一切施錠していない。玄関の自動ドアは、日中は手動・開錠状態である。利用者の体力低下もあるが、職員の見守りもあって今までに事故発生はない。夏には、全ての窓、出入り口は網戸に替わり、冷気を満喫している。		
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	屋内部のバリアフリー化、火災報知装置、スプリンクラー、不燃性内装壁材、防災カーペット、防災カーテンなど、災害対策に配慮が行き届いている。夜間設定の避難訓練も行ない、消防署による指導と報告も行き届き、書類も整理保管している。各職員の緊急時分担も決め、訓練している。		

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	利用者の体調の変化に即した食事が提供されている。食材の購入から料理までの一切を職員が分担して行なっている。特に栄養士の監修を得ている事はないが、食材の偏りが無く、家庭料理の雰囲気や漂う食事を提供している。水分摂取量は、随時提供するカップの回数により把握している。		
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	外壁の一面が全面ガラス張りの食堂は広々として明るく、広い壁面を利用して、職員のアイデアにより、桜の開花に始まり、つくし、タケノコの生長、羽ばたく鳥など、自然の季節の移り変わりを追って、利用者が彩色、貼り絵を作り飾っている。揚げ床で畳敷きのリビングには仏壇が置かれ、利用者の1人が導師を務め礼拝、読経を行なっている。		
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	洗面台を備えた居室は和洋両式あり、利用者の好みに対応している。各部屋とも利用者の馴染みの家具が持ち込まれ、各人思い出の写真や自作・自筆の俳句を装丁して飾ったりしている。汚れ物が長い間溜まらないように、職員が室内清掃を援助している。		