

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	2571400148
法人名	社会福祉法人 あいの土山福祉会
事業所名	グループホーム エーデル土山
訪問調査日	平成 22 年 6 月 14 日
評価確定日	平成 22 年 7 月 2 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	2571400148
法人名	社会福祉法人 あいの土山福祉会
事業所名	グループホーム エーデル土山
所在地	滋賀県甲賀市土山町北土山2062 (電 話) 0748-666-1911

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 6月 14日	評価確定日	平成 22年 7月 2日

【情報提供票より】(平成 22年 5月 15日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 11年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	5 人
職員数	19 人	常勤(専任2人 兼務14人) 非常勤3人 常勤換算4.7人	

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り 2 階建ての 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)	34,500 円	その他の経費(月額)	11,000円 円
敷 金	有(円)	○無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円) ○無	有りの場合 償却の有無	有/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	1,380 円	

(4) 利用者の概要(22年5月15日現在)

利用者人数	5 名	男性 名	女性 5 名
要介護1	1 名	要介護2	3 名
要介護3	1 名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢 平均	83.2 歳	最低	77 歳
		最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	近藤医院 ・ ひまわり歯科クリニック ・ 公立甲賀病院(総合診療)
---------	-----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は土山町の中心にあり、特別養護老人ホームと併設された2階に5名が暮らしている。要介護2以下が4名と軽度の利用者が多く、能力に応じた機能訓練を受けている。「至誠」を理念に心を込めて介護に取り組んでいるため、利用者や家族の満足度は非常に高い。利用者5人に2人以上の職員が常時対応し、個々の要望に行き届いた介護が行われ安心して暮らせる。毎週1回協力医の往診があり、防災面でもスプリンクラーが設置され利用者に安心感を与えている。経営母体は甲賀市のショートステイやデイサービスを併設しており、職員や設備を利用できると共に、そこに訪れる友人や知人と自由な交流を楽しめ利用者から大変喜ばれている。利用料が安く介護内容が良いのが特徴である。

【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)
	前回の評価で課題であった「評価の意義の理解と活用」は、今回全職員が参加して自己評価を行ったし、「災害対策」は屋内の階段を使わず、屋外の非常階段を利用して避難訓練を実施するなど改善した。「重度化や終末期に向けた方針の共有」は、改善に取り組んでいるがまだ十分とは言えない。
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)
	管理者は高い目的意識を持ち、全職員も自己評価の目的や重要性を認識し運営面での改善に取り組んでいる。今回は全員が参加して十分意見交換した上で、管理者が取りまとめ作成した。
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)
	利用者の家族と包括支援センター、社会福祉協議会、市職員、事業所の管理者、職員が出席し3~4ヶ月毎に開いている。議題は行事や介護の状況報告と病原菌の感染予防対策など利用者の安全について意見交換している。他のグループホームとの交流や非常災害訓練など幅広く討議している。討議内容の結果は職員会議にかけて実施するなど事業運営に反映している。
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)
	4ヶ月毎に担当者からエーデル土山広報誌「5丁目だより」を送付し、ホームページでも暮らしの状況を公表している。利用者の暮らしや健康状況は常に電話で報告しており、家族面会時や家族会の機会には時間をかけ意見を聞き、それを介護や運営面に反映している。苦情相談窓口として事業所内と甲賀市介護福祉課の連絡先を重要事項説明書に明記し説明している。
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)
	保育園児や小学生と利用者の交流を行ったり、中学生、甲賀看護専門学校や教職員の体験学習を受け入れて地域に貢献している。事業所の周囲には民家が無く、自治会には未加入のため交流が出来ていない。地域住民との連携を深めるため、地域の行事に積極的に参加し、事業所の行事「ソバ打ち体験」に招待するなどの機会を利用して事業所の啓発活動を行っている。

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	「至誠」を理念の基本とし、「広く住民に愛され、多くの人達が集い、触れ合い、潤いを感じるよう努める」と謳い、介護の提供に努めている。当事業所は高齢者の住みやすい町作りの拠点であり、住民に愛される地域の共有施設にしたいとしている。		
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	朝礼時に管理者と全職員は理念を唱和し日々の取り組みの中で確認している。玄関や朝礼を行う部屋には掲示し、共有できるようになっている。職員の名札にも「至誠」を載せ、常に意識す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	保育園児や小学生が事業所に見学に来たり、中学生の体験学習も受入れている。地域の美化奉仕作業にも参加し、交流の輪を広げている。地域福祉活動センターが主催する身障者の「あすなる会」や一人暮らしの「しゃくなげ会」に加入し地元住民との交流を深めている。今年は住民合同のソバ打ち体験を行った。		近隣に民家が無く自治会などの交流が無い。そのため地域の人を対象とした介護教室や見学会、各種行事を積極的に開いて、更に来所して貰う機会を増やすよう期待する。
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	前回要改善点であったが、全職員と管理者がミーティングで話し合い、意見を集約、管理者が作成するよう改善しており、評価の意義は十分理解している。前回外部評価での課題であった「緊急時の避難」は屋外の非常階段を利用することにより改善した。		
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	利用者家族全員と包括支援センター、市の健康福祉課、事業所の管理者、職員のメンバーで3~4ヶ月毎に開催している。議題は事業所の現状報告や利用者の安全、食事内容、介護について充分意見交換をし、議事録もある。	○	今後は省令の定めに従い2ヶ月に1回以上開催すると共に、民生委員や自治会など地域の人々の参加を得て、討議して頂きたい。討議の内容も自己評価・外部評価で課題とされた項目も討議し、内外から多くの意見や提案を求め運営改善に結びつく話し合いをするよう期待したい。

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)
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	毎月市の地域包括課と運営面で現状を報告し、介護についても前向きな意見の交換を行なっている。市町村の担当者とは新型インフルエンザの予防接種やノロウイルスの予防について相談し、保健や運営面などで常に強い連携を保っている。		
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	日常生活の中で起きた仔細な出来事でも、担当職員から電話で家族にこまめに報告している。定期的には毎月連絡書類で報告をしている。家族の面会時は健康面を中心に日常の様子を詳しく報告している。		
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	家族の面会時や家族会、運営推進会議では充分時間をかけて意見をよく聞き運営に反映しているため、家族の満足度が非常に高い。玄関には意見箱を設置している。苦情相談窓口は事業所と市の窓口を「重要事項説明書」で明文化し説明している。		
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	管理者は仕事上の相談以外にも個別面談の機会を作り、研修目標や資格取得に向けてのアドバイスをするなど、遣り甲斐のある職場作りに努力をしている。止むを得ず職員の退職や異動時は事前に全入居者と家族に一人ずつ説明している。職員の引継ぎ期間は10日以上取っている。		
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	管理者は職員毎の経験やレベル、職種、役職に応じた研修を中期計画(2年計画)に取り入れ人材育成を図っている。受講後は発表会も行い内容を共有している。認知症勉強会は毎月行っている。「チームワーク強化委員会」を設置し、職員用広報誌「大輪」の発行や食事会を開催しチームワークを高める努力をしている。		
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	甲賀市域内のグループホーム協議会があり、この会に加盟しており積極的に運営に関する情報交換や諸問題の啓発などを行っている。事業所間の相互訪問や勉強会、研修会にも参加し、職員の資質向上と交流を行っている。		

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)
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	事前に利用予定者と家族に事業所へ見学に来て貰い、茶話会に出席、他の利用者や職員の紹介をし、雰囲気慣れて貰うよう心掛けている。職員は利用予定者の心身の状態や生活歴を家族から聞き出し、本人の不安や困っていることを理解した上でサービスを開始している。		
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	料理やおやつ作りなど互いに接する時間を増やすことにより、信頼関係が生まれてくるものと考えている。そのため業務の効率を上げ、共に過ごす時間を多く持つよう努めている。裁縫や編み物、花の育て方など利用者の得意とする分野では、職員が教わっている。野菜や花の成長を共に楽しんでいる。		
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	可能な限り本人の希望を叶えるため毎日の生活の中から利用者の意向を汲み取るようにしている。また、本音を聞き出すため「気持ちシート」を作り情報を収集している。本人がやりたくないことは強要しない。		
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	介護計画を作る前には家族と十分話し合いを行い本人の生活歴が反映されるよう配慮している。ケアプランと具体的な介護内容については本人の意向を取り入れるようにしており、家族の承認印を得ている。介護計画は会議で関係者全員の協議内容が反映されたものになっている。		
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	介護計画は3ヶ月に1回見直すと共に、状況の変化に応じて本人、家族、看護師、担当職員との話し合いを行い計画を見直している。計画変更後は介護が本人の要望に合っているかの検討もしている。計画の内容は全職員が把握できるよう、事業所内のパソコンに情報を流し職員全員が共有している。		

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					
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	医療連携体制加算事業所として協力医とは密接な連携をとり運営しており、健康管理面では安心感がある。併設の特別養護老人ホームの施設医が主治医であり連絡体制は密である。希望により買物の送迎も行っている。一時帰宅や親戚の人に会うなど内容によっては家族の協力を得て応えている。		
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	現在かかりつけ医には1名が受診しており、利用者や家族の希望により、かかりつけ医や協力医療機関に診て貰うことができる。毎週火曜日に協力医が応診に来ている。		
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	ターミナルケアは原則行っていない。重度化した場合や将来のあり方について、本人・家族、職員と面談し同じグループの特別養護老人ホームに入るか他の施設に入るよう勧めている。設備上に問題があり、重度の介護が出来ないことは入居時に文書で説明しているが、契約書への明記はなく十分とは言えない。		介護が重度化した場合、他の施設に移ることを勧めているが、施設に受け入れて貰えない場合もあり本人・家族の不安はぬぐえない。医療連携体制加算事業所として義務付けされている看取りに関する指針を明確にし、契約書にも明記した上で入居時に十分説明して、指針の共有化を更に徹底して頂くよう希望する。
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	各個人に対応する場合は平等に声掛けをし、優しく丁寧に応じるよう注意している。各人のプライドを傷つけないよう言葉使いは特に注意している。プライバシーに関わる書類は施錠出来る書棚に保管している。個人情報の保護に関しては同意書を交わし、慎重に取り扱うと共にそのための職員教育を行っている。		
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	毎日を楽しく暮らせるよう、各自のペースに合わせている。散歩、外出、花壇の世話、活花など趣味の活動も利用者の希望に沿って支援している。美容院はいきつけの店でも事業所出入り業者のどちらでも選べる。個人的な買物は職員が同伴し、欲しいものを本人が選び、支払は職員がして後で家族に請求している。		

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	昼食は毎日利用者と職員と一緒に調理している。朝夕の食事は特別養護老人ホームで一括して料理されたものを食している。食事は職員も同じものを一緒に食し、馴染みの食器で食事を楽んでいる。準備や片付けは全員で行なっている。誕生日のケーキ、そば、おやつ作りも全員で行っている。		
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	週3回で曜日と時間帯は職員が決めているが、入浴の希望があれば対応するようにしている。汗をかいた場合や汚染した場合は、着替えや状態に応じて入浴を行っている。		
(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	花づくりに関心のある利用者が多く、育てるための世話や水撒きなど役割を選んで行っている。お天気の良い日は職員同伴で、よく散歩に出掛ける。共用場所の掃除、活花など得意分野で役割を担当している。毎月1回はカラオケや外食をするなどして楽しんでいる。		
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	当事業所は町の文化ゾーンにあるため、近くを職員同伴で週3回散策している。事業所の行事として季節ごとに1泊旅行、花見、食事会などで外出する機会を設けている。月2～3回近くのスーパーへ買物に出掛けている。個々の希望が異なる場合は家族の支援を得ている。		
(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	日中はエレベーター、渡り廊下など殆どの鍵(電子錠)は掛けていないため、利用者の行動は職員が絶えず見守っている。施設の建物から外に出る場合は、玄関のチャイムが鳴るようにしている。玄関横には事務所があり常時職員が見守っている。		
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	事業所内に火災報知機、消火器、煙・熱警報器と各部屋全てにスプリンクラーを設置している。避難経路などのマニュアルも完備し、火災や地震、水害など災害時の避難訓練は消防署の指導のもと年2回実施している。利用者の避難は2階から非常階段を通り避難するようしており、掛かる時間は3分である。		災害時に地域住民の協力が得られるよう、日頃から地域に対し事業所の理解と啓発を図る努力を期待したい。

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)
(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	食事の栄養価は特別養護老人ホームの管理栄養士と連携をとり管理している。規定の摂取量が摂れない場合は、お粥にしたりして対応している。水分摂取量は食事と食事の間、就寝時は全員に350mlのボトルにお茶を入れ配るなど、摂取量の把握をしている。常時お茶などが飲めるようポットや茶器の設備を整えている。		
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	食堂兼広間は天井が高く明るくて広い空間があり、空調、換気などの設備は整っている。トイレや廊下など要所には手摺を取り付けている。この広間にはテレビがありニュースや娯楽番組などを常時見られるようになっていいる。利用者の作品であるカレンダー、時計、活花、ソファがあり、生活感が感じられる。トイレは3.3㎡の広さがあり車椅子の利用が可能である。		
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	居室のドアには本人の大きな顔写真が貼付けてあり、部屋の識別をしている。部屋は約8.6畳の洋間で、馴染みの家具を置いている。室内は整理整頓されよく清掃され、シーツなどは清潔である。この部屋で家族が泊まれるようにもなっている。温度調整は職員が行ない、快適な室温に保たれている。		