

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

| | |
|-------|---|
| 事業所番号 | 2572200240 |
| 法人名 | 特定非営利活動法人 びわの音・西近江 |
| 事業所名 | グループホームねねの家 |
| 所在地 | 〒520-1631 滋賀県高島郡今津町今津名小路1丁目3-1 (電話) 0740-22-1665 |

| | |
|-------|------------------------------------|
| 評価機関名 | 特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター |
| 所在地 | 〒530-0041 大阪市北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル |
| 訪問調査日 | 平成22年7月15日 |
| 評価確定日 | 平成22年9月3日 |

【情報提供票より】(平成22年 4月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

| | |
|---------------------------|-------------------|
| 開設年月日 | 平成 16 年 12 月 12 日 |
| ユニット数 | 1 ユニット |
| 職員数 | 11 人 |
| 利用定員数計 | 9 人 |
| 常勤 9人, 非常勤 2人, 常勤換算 7.53人 | |

(2) 建物概要

| | |
|------|--------------|
| 建物構造 | RC 造り |
| | 3 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) | 50,000 円 | その他の経費(月額) | 実費 円 | |
| 敷金 | 有(円) | (無) | | |
| 保証金の有無 (入居一時金含む) | 有(300,000 円) | 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 | | 1000 円 | |

(4) 利用者の概要(4月 1日現在)

| | | | | | |
|-------|---------|---------|-----|---------|-----|
| 利用者人数 | 9 名 | 男性 | 5 名 | 女性 | 4 名 |
| 要介護1 | 1 名 | 要介護2 | | 4 名 | |
| 要介護3 | 3 名 | 要介護4 | | 1 名 | |
| 要介護5 | 0 名 | 要支援2 | | 0 名 | |
| 年齢 | 平均 80 歳 | 最低 70 歳 | | 最高 87 歳 | |

(5) 協力医療機関

| | |
|---------|-----------------|
| 協力医療機関名 | マキノ駅前診療所 藤本歯科医院 |
|---------|-----------------|

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

近江今津の商店街を抜けたところにホームがあります。「住み馴れた地に家庭的な環境でホームの生活を」と理念に謳っています。一步一步あゆむ事を目標に掲げ、利用者の思いを尊重し、共に歩む日々への支援に力を注いでいます。利用者は職員と共に出来る事に力を発揮し、朝にはみんなで清掃をし出来る事にチャレンジしながら清潔で心地よい生活の場を作っています。利用者それぞれの個性と思いを活かしつつ、大家族としてのバランスを取りながら生活を楽しています。利用者の思いに繋がる小さな課題や参考になる情報を基に、様々な課題を職員間でも情報を共有し改善に取り組んでいます。

【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) |
| | 昨年度の評価結果を受けて、様々なアイデアを参考に利用者の日々の水分量の記録を行うなど具体的な課題を職員間で検討し改善に繋げています。 |
| 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) |
| | 今回の自己評価は、職員間で話し合いリーダーを中心に意見を集約し、管理者がまとめています。自己評価及び外部評価結果を、毎月発行されているたよりを通じて家族や周辺に報告を行っています。 |
| 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) |
| | 運営推進会議は、地域包括支援センター職員や住民代表、家族代表等の参加を得て、3カ月に1度行っています。ホームの状況や利用者の具体的な様子等の報告を行ったり、課題や困っていることも含めて議題に挙げ参加者からは意見があり検討されています。出された意見等はサービスに活かせるよう努めています。 |
| 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) |
| | 管理者は日常的に利用者の家族に電話などで連絡を取り、それぞれの利用者の様子や状況を伝えるとともに意見交換に努めています。管理者は、家族に状況連絡する時には、要望を聞くようにしており、またプランの提出時にも意見を聞くように努めています。夏祭りの後などでは家族が集まって意見交換の場となっており、出された意見は必ず返し、運営に反映する機会とされています。 |
| 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) |
| | 商店街の外れに位置しており近隣に住まいは少なく、自治会への加入には至っていませんが、情報を頂き祭りや行事などには参加し、楽しみ事となっています。近隣の商店や道の駅への買い物では、顔見知りとなって方々と挨拶を交わしたり、畑の収穫物を頂くなど友好的な関わりを展開されています。 |

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 | 住み馴れた地域で家庭的な雰囲気の中で、出来るだけ自分の力で穏やかに暮らす事を理念に謳い、一歩ずつ歩むことを目標に掲げ利用者の歩みに合わせた支援を心がけています。 | | |
| 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 | 利用者の出来る事を見極め、出来ることを活かした日々の生活となるよう取り組み、理念の実践に繋がっています。カンファレンス等では常に理念を意識し、理念に沿った支援になるよう、利用者の安寧な生活に繋がっているかなど確認し合っています。 | | |
| 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 | 近隣に住まいは少なく自治会への加入には至っていませんが、地域の祭りや行事などには参加し、楽しみ事となっています。近隣の商店や道の駅への買い物では、顔見知りとなって挨拶を交わしたり、畑の収穫物を頂くなど友好的な関わりを展開されています。 | | |
| 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 | 自己評価及び外部評価結果を、隔月発行されている便りを通じて家族等に報告を行っています。昨年度の評価結果を受けて、利用者の日々の水分量の記録等具体的な課題を職員間で検討し変更を図るなど改善に繋がっています。 | | |
| 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 | 運営推進会議は、地域包括支援センター職員や住民代表、家族代表等の参加を得て、3カ月に1度行っています。ホームの状況や利用者の具体的な様子等の報告を行ったり、課題や困っていることも含めて議題に挙げ、参加者からは多くの意見をもらい検討されています。出された意見等はサービスに活かせるよう努めています。 | | |

| 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 | 運営推進会議の報告は、地域包括支援センターを経由し市の担当者に報告がなされています。機会を見つけては市の職員には意見を求めたり、状況を知って頂けるよう働きかけています。 | | |
| 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 | 管理者は日常的に利用者の家族に電話などで連絡を取り、それぞれの利用者の様子や状況を伝え意見交換に努めています。隔月ホーム便りを作成し行事や日々の生活を写真などを交えてお知らせしています。 | | |
| 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 | 管理者は、適時に家族に状況を連絡するとともに要望を聞くようにしており、またプランの提出時にも意見を聞くように努めています。夏祭りの後などでは家族が集まって意見交換の場となっており、出された意見は必ず回答し、運営に反映する機会とされています。 | | |
| 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 | 情報をオープンにし共有する中で、ほとんどの職員は離職する事が無く、信頼関係が育まれています。離職の職員にはあえて利用者には伝えない事で、利用者のダメージを防ぐと考えられています。利用者からの問い合わせがあれば伝えるようにされています。 | | |
| 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 | 年間の研修計画を作成し、職員のスキルアップを目指しています。新任の研修はマンツーマンで行い、十分に利用者を理解したうえでの支援になるようにと考えています。外部への研修参加に時間を取る事が難しく、ホーム内での研修を勧めるようにしています。 | | |
| 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 | 淡海グループホーム協議会の交流が、東西に分かれて年4回開催されており、参加しています。職員の研修や交流もあり、積極的に参加し、参加後は伝達研修で内容を共有し、支援に生かすようにしています。 | | |

| 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 | 入居前には見学いただき、希望によっては泊まりの体験もできる事を伝えています。入居後は馴れるまでの間、コミュニケーションを密にしケアに当るようにし、徐々に慣れて頂くように支援しています。 | | |
| 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 | 利用者と職員は、畑の植え付けから収穫や草むしり等、共に作業を行っており、時には畑仕事の方法など利用者に意見を聞いたりしています。利用者の意見を聞きながら、できる事は出来るだけして頂いており、利用者の満足感に繋げ、喜びを共有しています。 | | |
| 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 | 必要な項目はセンター方式を利用しながら、出来るだけ言われたままの言葉を記録に残しています。思いや希望を言葉の中から汲み取るようにしています。利用者にとって本当に良い環境を追求しプランに繋げるように心がけています。 | | |
| 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 | 介護計画は、利用者が居心地のよい生活を支えるものと位置付けています。カンファレンスでは事前に職員に意見の収集を図り、全員参加で意見を交わし作成されています。必要時には医師の意見を聞き、家族にはプランの提案を行い意見を聞いています。 | | |
| 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 | 3ヶ月毎に介護計画は見直しを行い、プランの変更については、家族にプランを提示し意見や要望を聞いています。家族への提示に際して、変更部分をわかりやすいように色を替えて記載し、理解と了解を得ています。状況の変化がある時には随時変更を行い現状に即して柔軟に対応しています。 | | |

| 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 | 行きつけの美容院やかかりつけ医への送迎や付き添いを行っています。また希望に沿った買い物の同行などを行っています。買い物は出来るだけ本人が考え選べるよう支援しています。 | | |
| 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 | 従前のかかりつけ医を継続いただいております。状況によっては協力医への変更も伺うなど希望にそって決めて頂いております。協力医からは定期健診があったり、従前のかかりつけ医の往診もあるなど、安心した医療の関わりを支援しています。 | | |
| 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 | 入居時には出来る事と出来ない事を伝え、家族に了解を得ています。状況が変化する中では、再度家族と相談や話し合いを行い、家族の意見やホームの方針などを共有し、状況の変化に対応しています。 | | |
| 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 | 研修機会を見つけ、個人情報も組み合わせて勉強会を行っています。不適切な言葉かけについては、常々注意を促しています。時には大きな声が出る時もありますが、状況の判断の上管理者より注意をしています。書類は事務所の鍵の掛る書庫に適切な保存管理がなされています。 | | |
| 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 | 大きな1日流れはありますが、利用者が自由な生活が送れるよう支援しています。朝は早起きの方々の役割があり、袋をたたんだり、タオルの整理や新聞を読み込む等それぞれの思いに沿った暮らしができることで、自信と誇りが持てるよう支援をしています。 | | |

| 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 | 近所の商店や、時には道の駅等で買い物をして、利用者の好みや食べたい物を聞きながら食事を作っています。手伝える方には手伝っていただき、職員と共に食事を楽しまれています。時には外食を楽しんだり、弁当をとったりすることもあり、食べる事を楽しんでいきます。 | | |
| 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 | 毎日湯を沸かし、入浴準備がなされています。基本的に日中ですが、出来るだけ希望に応じるようにしています。利用者の好みの湯温や、順番など希望を聞いて入浴の支援を行っています。拒否傾向の方には、タイミングや声かけを工夫しながら入浴に繋げています。 | | |
| (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 | 畑では植え付けから草むしり、収穫に至るまで職員は利用者と共に力を発揮し、作る事や食べることを楽しんでいます。朝は出来るだけ皆で掃除をして、清潔ですがすがしいホームの維持に努めています。洗面所で使用する毎回タオルを巻いて揃えたり、出来る事でみんなに役立っている事が利用者の励みになっています。 | | |
| 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 | 天気の良い日には買い物や散歩に出かけています。図書館や公園、浜でゆりかもめを眺めに行くなど元気な頃には日常でしたが、今では少し回数は減っています。マンツーマンのドライブで気分転換を図ったり、会話を楽しむ等、個別の支援も行われています。また全員揃って桜や菜の花などの花見に出かけています。 | | |
| (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 | 既存の建物の改修型のホームで、アール状の階段が付いており、構造的に危険防止のために施錠しています。開設時に職員間で検討し、家族にも納得いただいたうえでの入居となっています。鍵を掛けることへの弊害については職員間でも理解をしており、外に出かけたいそぶりが見える時には同行するなど、利用者が自由に生活できるよう対応しています。 | | |
| 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回隣接するデイサービスとともに消防署の立会いのもとに避難訓練を行っています。夜間想定で全職員が年間を通じて体験することになっています。商店街で住環境が無いが、運営推進会議で予定と報告を行っています。 | | |

| 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 | 野菜中心の食事を心がけ、水分と共への摂取量の記録を取っています。水分摂取の記録様式を変更して、状況が一目で見れるようにしています。体重測定を定期的に行い医師のアドバイスを頂くなど栄養摂取と状態の把握に努めています。 | | |
| 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 | 曲線を描く階段を登りきるとリビングが広がっています。幾つかのコーナーがあり利用者が状況や状態によって居場所を見つける事が出来る構造になっています。いつも清潔に心がけ、利用者と共に居室も含めて整理整頓がなされ、行事や外出時の写真が思い出を語り、心地よい空間となっています。 | | |
| 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 | 職員や家族の手によりつくられた利用者毎の手づくりの表札が掲げられています。畳の部屋ありフローリングあり、自慢の家族写真や孫から届いた飾り物があるなど、各部屋は個性的である。 | | |