

# 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	<b>11</b>
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	<b>2</b>
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	<b>6</b>
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	<b>11</b>
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>30</b>

事業所番号	3170100923
法人名	特定・特別医療法人 明和会医療福祉センター
事業所名	グループホーム つばきはうす
訪問調査日	平成19年 7月19日
評価確定日	平成19年 8月24日
評価機関名	特定非営利活動法人 鳥取社会福祉評価機構

**○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「評価結 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	3170100923		
法人名	特定・特別医療法人 明和会医療福祉センター		
事業所名	グループホーム つばきはうす		
所在地 (電話番号)	鳥取県鳥取市覚寺180番地 (電話)0857-22-1150		
評価機関名	特定非営利活動法人 鳥取社会福祉評価機構		
所在地	鳥取市湖山町北2丁目116番地		
訪問調査日	平成19年7月19日	評価確定日	平成19年8月24日

## 【情報提供票より】(19年 7月10日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成16年 3月30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 9 人, 非常勤 0 人, 常勤換算 7.2 人	

### (2)建物概要

建物形態	併設	新築
建物構造	鉄骨耐火被覆 造り	
	4 階建ての	階 ~ 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)	33,000 円	その他の経費(月額)	12,000 円
敷 金	有( 円)	<input checked="" type="checkbox"/> 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 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	1,000 円	

### (4)利用者の概要( 7月10日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名		
要介護3	3 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低	75 歳	最高	97 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	ウエルフェア北園渡辺病院/ひろ歯科クリニック/葉狩皮膚科クリニック
---------	-----------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

鳥取市中心部の北側に位置する郊外型の6階建ての医療複合施設の中に位置するグループホームである。二つのグループホームが隣同士に隣接している中のひとつであり、管理者の介護経験は13年以上有り、職員の経験年数も平均5年以上とすべてベテランの常勤職員ばかりである。職員の年齢構成も20代から60代と各年代がほぼ揃っている。食事時には利用者それぞれがにぎやかに話をしており、食後の片付けも職員と一緒にしている。利用者本人の意思を尊重した介護を基本にしており、又法人本体の病院と一体となった運営をしており、利用者ご家族も安心している。

## 【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>緊急時の手当の項目が改善課題となっていたが、前回外部評価実施後に直ちに改善計画を作成し、全職員対象の内部研修及び外部研修を重ねた結果、緊急時の対応に対する職員の不安も解消した。</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>各職員が自己評価の一部分を受け持つのではなく、すべての職員がすべての項目を検討している。自己評価に対する最も理想的な取り組みをしており、その取り組みの姿勢が職員のスキルアップにつながっている。</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>運営推進会議は法人内の三施設合同で行なわれており、参加者も30人以上と多数に及んでいる。回を追うごとに参加希望者は増えている。参加者も地域代表、利用者家族代表、行政職員、相談機関代表等多岐にわたり、現在の各グループホームの現状の説明や利用者の日々の生活内容、利用者の健康状態及び体調不良の場合の処置等さまざまな質問及び意見が見られ、施設側も真摯に受け止めている。</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>ご家族の来訪は毎日のように有り、その都度ご家族の意見や不安を聞き出している。苦情受付窓口も毎月のたよりに記載されており、法人としての窓口も明確になっている。施設側だけの介護ではなく、ご家族に出来ること、ご家族でなければ出来ない事を見極めてご家族に協力をしていただき、家族と共に有る介護をしている。</p>
重点項目③	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>普段の生活の中に地元幼稚園との交流(年6回)や地域の行事への参加を積極的にを行い、地元のスーパー職員とも顔なじみになって声をかけてもらったり、挨拶をしたりしている。又施設主催の行事にも地域の方たちが多く参加され、ボランティアの来訪もかなり頻繁に行なわれている。</p>
重点項目④	

## 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)
<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	母体医療法人とは異なるグループホーム独自の理念を掲げており、利用者の尊厳や家庭的な環境、家族との関わり、地域との交流等必要な理念はすべて網羅されている。管理者は日頃からミーティング等で理念に基づくグループホームのあり方を職員に話して徹底している。	○	地域の方々がグループホームを良く知り、より一層理解を深め地域住民とコミュニケーションを取って行くためには、施設側が地域にどのように貢献して行くかの理念も検討してグループホームとしての理念に加えて行く必要がある。
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	管理者はグループホームの理念をより具体化した『生活理念』を定めグループホームの理念と共に職員に日々話しており、職員もグループホームの理念、生活理念共に理解している。ミーティング、連絡ノート等を活用しており、ゆっくり、ゆっつりの基本に沿った、利用者本位の介護になっている。		
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	自治会等地域住民で作る組織へは早くから加入しており、地元幼稚園児の訪問は年間6回定期的に行われ、地元主催の行事にも参加し、又グループホーム主催の行事にも地域住民の参加もあり、ボランティアの受け入れも積極的に行なっている。		
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	すべての職員が自己評価の全項目をそれぞれが記入し、管理者がそれをまとめるという体制を取っている。全職員がすべての項目をチェックすることによりそれぞれの職員の考えが理解でき、検討課題も具体化して改善に結びついている。		
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	運営推進会議は2ヶ月に1回の定められた期間で開催されており、参加者も回数を重ねるごとに多くなっている。最近の会議ではかなり多くの意見、質問が活発に出されグループホームや認知症への理解をしていただくという目的は達成されて、外部の方の意見も日々の運営に取り入れるようにしている。		

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)
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	運営推進会議のメンバーとしてのコミュニケーションを始め、鳥取市との連携はかなり取れている。主に施設長が行政との窓口になっており、幅広く行政とのコミュニケーションを行なっている。が、行政側の積極的な働きかけも必要と思う。		
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合わせた報告をしている	ご家族の来訪頻度はかなり多く、1日2回の来訪もあり、県外在住のご家族でも1ヶ月に1回以上の来訪がある。来訪時には積極的に声かけを行い、日々の暮らしの細かい様子を話している。毎月担当者と管理者がコメントを書いたお便りや金銭明細を発送しており、電話でも連絡をとっている。		
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	苦情窓口は明確になっており、毎月のたよにも窓口が記載されている。ご家族の意見は来訪時の会話の中で取り入れ、相談にも丁寧に対処している。ご家族との相互のコミュニケーションを大切にしており、ご家族に出来ることはしていただけるように相談している。		
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	管理者の異動は設立以来ないが、職員の移動が今春1名あった。隣接するグループホームからの異動なので日頃から顔見知りであったが、完全な異動までには2ヶ月の期間をかけて利用者にはダメージを与えないように配慮している。施設側の都合による異動等は見受けられない。		
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	職員の経験年数に応じた教育研修システムがあり、職員は外部研修、内部研修共に積極的に受講している。研修受講後は報告書を回覧し情報の共有に努めている。又関係の新刊図書も多数購入しいつでも職員が閲覧できるようになっている。		
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	鳥取県グループホーム協会にも加盟しており、他のグループホームとの相互研修にも毎年参加して交流を図っている。又グループホーム以外の施設へも見学、研修を行い自らのスキルアップを図る姿勢が見られる。	○	現在でも他のグループホームとの交流は図られているが、より積極的に交流を進めると同時に、他県のグループホーム等との交流も図り、より一層の介護サービスの向上を望みたい。

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)
<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	利用申し込みをいたした段階でご家族や本人とも話し合いを行い、施設見学や職員が訪問したりして施設や職員になじんでいただくよう努めている。又、ショートステイも5月から実施しており、よりその体制が整っている。		
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	利用者とともに過ごす中で、本人の気持ちに寄り添いながらなじみの関係を築く努力を日々行っている。利用者の方から年長者としての対応を見せていただく面もあり、色々な事を職員が教えてもらう場面もある。		
<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	日々の生活の中での会話時の表情、言葉の変化に気を配り、本人がその時望んでいる事を把握するように努めている。ご家族からの情報や若いときの写真を見ながら本人とコミュニケーションを取りながらケアを行なっている。		
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	利用者のこれまでの生活をセンター方式のアセスメントシートを使って細かく記録して、その分析結果を介護計画に反映させるようにしている。医療情報や身体状況等も介護計画に組み入れ、ご家族とも話し合って月に1回は作成されている。		
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	介護計画は月に1回の見直しを行っており、本人の希望やご家族の意向を来訪時に聞いて、その人らしい暮らしが出来るように介護計画を見直している。又状況に変化が生じた場合はその都度見直している。		

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)
<b>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)</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	ショートステイの利用が5月より行なわれており、グループホームの多機能性を活かした支援が出来る体制になり、利用者ご家族の希望に沿ったサービスを提供して、リロケーションギャップのない住み替えの支援を行なっている。		
<b>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</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	法人の主体が医療機関であり、利用者の主治医との連携が密になされており、必要に応じて速やかな受診が行なわれている。歯科、皮膚科共連携ができており、受診結果に関するご家族との情報の共有もあり、利用者ご家族の安心に繋がっている。		
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	ターミナルケアはグループホーム単独ではなく、医療法人全体として取り組む方針を入居時に利用者ご家族に充分説明しており、グループホーム職員及びソーシャルワーカー等の法人職員との方針の共有と確認はできており、チームとしていつでも対応できる準備はしている。		
<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	利用者の性格等を考慮した言葉かけを行い又不要書類はシュレッダー処理を徹底し、パソコンのデータの持ち出しは禁止されており、秘密保持や情報の漏洩には全職員が注意を払っている。又研修会にも参加して、情報の保護に対する認識を深めている。		
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	利用者が主人公との意識を全職員に徹底させており、外出や献立づくりも利用者の希望にまかせて職員は一人ひとりを見守る支援をしているため、利用者一人ひとりの生活のパターンが自主的に定着した感も見られる。		

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	利用者の力を活かしながら職員と共に調理、配膳を本人の意思にまかせて、出来る事をしていただいている。食事は職員も同席しておしゃべりしながらさりげないケアをしている。旬の食材を取り入れて、それを話題にしながら食事が進んでいる。		
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	利用者の希望に合わせて午前中でも入浴ができる体制に職員ローテーションを組んでおり、午前中に2人の入浴者がある。その日の体調等を考慮して、回数や時間を工夫して、一人ひとりが気持ちよく入浴できるように支援している。		
<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	利用者ご家族からの情報をもとにお花を生けたり、ちぎり絵等をしたり、一人ひとりの趣味や生活歴を活かした生活が楽しく送れるように支援して、してあげる介護ではなく、本人がその人らしく生きる支援をこころがけている。		
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	日常的に行事への参加やドライブ、買い物にでかけており、本人の希望により図書館の利用や利用者のふるさと訪問をしている。あやめ池や但馬大仏見学と五感を刺激するような外出支援になっている。		
<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	職員の見守りや声かけにより鍵をかけないケアを実践しており、利用者が外出しそうな様子を察知したらさりげなく声をかけたり、外出後は本人の後を歩いたりして安全面に配慮しながら自由な暮らしを支援している。		
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をしている	地域の人達の協力を得て避難訓練が実施されている。災害時マニュアルは整備され、訓練も繰り返し行なわれており、法人との協力体制も確認されている。消防設備は整備されており、災害に備えた非常食、備品も準備されており利用者の安心につながっている。		

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	管理栄養士の指導を受けて栄養バランスや摂取カロリーを把握して献立表を作成している。又一人ひとりの嗜好も取り入れて飲食量の低下を防いでおり、きめ細かな配慮がなされている。水分摂取量等も記録されており、個別に対応がなされている。		
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	快適な空間作りを目指してにこい、音、光等五感への配慮が行なわれている。廊下や居間には絵画、手作りののれんや風鈴があり、季節感を取り入れて、利用者が落ち着く空間をつくり、安心感のある場所作りに工夫されている。		
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	居室にはご家族の写真や本人の趣味の品、位牌等なじみの品々が多く持ち込まれており、又毎日位牌にお茶を供えて、お経を上げるなどその人らしい生活空間になっている。ご家族の同室での宿泊もあり、利用者ご家族共に居心地良く過ごせるよう工夫している。		