

# 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	2570100913
法人名	有限会社ライフビレッジ
事業所名	グループホームやすらぎの郷
訪問調査日	平成 19 年 10 月 2 日
評価確定日	平成 19 年 11 月 19 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

作成日 2007年11月19日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570100913
法人名	有限会社ライブビレッジ
事業所名	グループホーム やすらぎの郷
所在地	滋賀県大津市下坂本4-6-37 (電話)077-579-1010

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19年10月2日	評価確定日	11月19日

【情報提供作成日 平成19年9月25日】

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・ <input checked="" type="checkbox"/> 平成 15 年 7 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 13 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 15 人	

### (2) 建物概要

建物構造	重量 鉄骨 造り		
	1 階建ての	階 ~	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)	69,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	有( 円)	<input checked="" type="checkbox"/> 無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	360,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有/6か月
食材料費	朝食	450 円	昼食 650 円
	夕食	900 円	おやつ 円
	または1日当たり 2000 円 (月ぎめ 円)		

### (4) 利用者の概要(9 月25日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 84 歳	最低	72 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	小泉医院 三上歯科
---------	-----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR湖西線叡山坂本駅から10分平屋建ての落ち着いた雰囲気の施設が住宅地の川沿いにある。設立者ホーム長は自宅で2人の身内を看取り終え福祉業界へ入った。4年前の開業時に自分の実践に基づき理念「暮らしてみたい家づくり」をめざし職員と共に現場で実践し、認知症の研修を積み上げられた。現在は滋賀県認知症専門指導師として県内外で活躍されている。当施設で同業他社の職員と交流、研修をかさねレベルアップに努めている。他施設で生活出来ない利用者を受け入れる、職員のレベルの高い中核的な施設となっており、利用者一人ひとりに寄り添う質の高いケアが提供されている。

## 【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)
	契約書への利用者及び家族の権利、義務の記載は完了・重要事項説明書と契約書での料金通知期間の違いは訂正済み。苦情窓口に関する大津市関係窓口、国民健康保険連合の窓口も記載されている。入居者の場所間違い対策は部屋には名札、トイレ扉の色分けがされている。扉の施錠はされていない。
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)
	全職員、リーダー、施設長による日常活動の振り返りから、検討され作成されている。
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)
	災害時の対策が話し合わせ下坂本地区の非難場所へのルート、場所確認を始め、住民の協力を要請した。又こうした話し合いの結果を活用した取り組みとして、当施設は重量鉄骨つくりの平屋で強固な建物で食料備蓄も数日分あり地元高齢者の一時しのぎ場所として申し出ているなど、この会議の成果が生み出されている。
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月の花見から始まる月例会で、暮らしぶり、健康状態を知らせ、金銭管理を報告している。この様な中から自主的に家族会が結成され餅つき等の手伝いを初め、家族会による施設評価を行い、意見を提出され、施設の改善に活かされている。
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)
	近隣の幼稚園運動会へ参加、祭り、清掃に参加する利用者もあり、住民からお年寄りの相談を受けることもある。又要請があれば管理者は認知症の啓発に出かけている。地域の人と気軽に交流し、フローアの貸し出しにも応じている。

## 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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	理念は「・その人らしさの追求・利用者満足、家族安心・地域密着で暮らしてみたい家づくり。」4年前の開設時から地域との関係重視を謳っている。		
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	職員には目に触れ易い調理場に掲示されている。又日々の引継ぎの際、個別支援の実践につき管理者と、その人らしさ、利用者いかに満足を得るか、話しあっている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	幼稚園の運動会、祭り、清掃等にも積極的に参加している。又住民からの相談も受け、要請があれば管理者は認知症の啓発に力をつける。高齢者に用具、フローアの貸し出しにも応じている。		早期に自治会へ加入し情報の把握と、さらなる住民の協力を得られるよう望みたい。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価により自施設の介護を振り返り、外部評価の指摘項目を大きく印刷し職員と全体会議で話し合い共に改善に取り組んでいる。今日の施設運営はこれらの積み上げから築かれているとの管理者の謙虚な言葉が聴かれる。		
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	昨年6月より偶数月に開かれている。会議のメンバーは、自治会長、児童民生委員、比叡地域包括センター、地区社協、家族代表、管理者で構成され、評価内容も開示している。対応策についても話し合わせ、実践、評価へつなぐ努力をし、活用されている。		順調に運営され成果を生み出しているが、更にサービスの質向上と施設運営がスムーズに行くよう、会議メンバーの協力を引き出してもらいたい。

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)
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	更新の書類を市役所高齢福祉課へ持参し情報を交換している。管理者は県の認知症専門指導師の立場にあり月に一度は担当者に現場の実情を伝え協議し、情報交換を行っている。		自治会入会が実現するまでの間、行政よりの連絡・通知については、別途手当てをしてもらえるよう折衝してもらいたい。
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	利用者に懐かしい花見を初め季節の行事が毎月行われている。例会には職員の心づくしの料理で家族と楽しく過ごす。この機会に「やすらぎの郷」たよりで暮らしぶり、健康状態、金銭管理が家族へ報告される。		
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	利用者の家族は例会に参加する中で自主的に家族会を結成し意見交換をしている。寄せられた問題点は管理者会議ではかられ、職員と共に運営に反映される。		
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	開設時より管理者及びリーダー格の職員の異動は無く利用者との馴染みは深い、しかし若いパート職員の定着率は悪く管理者も苦慮している。		日常接触の多い一般職員が異動することは、利用者にとってダメージが残るので、極力避けるようもう一段の注力を御願いたい。
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	事業所のレベルアップ及び職員の研修に地域の同業者のイベントへ積極的に参加し又自施設にも受け入れる管理者の配慮が伺える。当施設の後継者も育ちつつあり、2人の職員が独立し福祉施設を運営している。		職員の研修機会が内外で行われている事は高く評価できる。なお参加した職員は研修報告を会議で発表し全職員に閲覧出来るようにしてほしい。職員一人ひとりの長期育成計画を作成し、内外の研修受講やOJTを通じて、その成果を管理者と共に評価し、職員の定着率向上に繋げてほしい。
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	当施設は開設時より認知症研修の場として同業者の交流が盛んに行われており、管理者は県の指導者の役割を積極的に果たしている。		

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	本人、家族の見学から始まり希望者には施設内のデイサービスを利用して安心、納得の上で入居してもらっている。		
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	職員は生活のパートナーとして又人生の先輩から質素な生活、物を大切にする工夫を学び、共に暮らしている。		
<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	本人の思いを聴き又伝えられない人には色々なサインに関心を払い又家族へ尋ね把握に努めている。		
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	本人、家族、職員の話し合いから課題をみつけ目標を設定し達成に向けた対応を共有した介護計画を作成している。		
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	利用者個々のファイル（センター方式）があり問題点を挙げてその人らしいトータル的な支援が出来るよう、日々の引継ぎ時に話し合い、変化があれば見直しをした介護支援をしている。		本人、家族、関係者が話し合う定期的な機会を作り、介護計画への反映が望まれる。

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携加算体制を取り入れているので、利用者にとって安心度は高まっている。利用者家族の宿泊や食事提供サービスもスムーズに行なわれている。買い物支援などの要望にも応えている。		
<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	協力医師が2週間に一度定期往診を行い急な際は支持が受けられる。かかりつけ医師は家族の協力を得て行われている。		
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	入居時に最後まで支援を説明し、入所後の状態変化があるごとに家族と相談、対応を話しあっている。現在ターミナルケアを確認している利用者には、訪問看護ステーションとの契約書内容に沿った支援体制をとっており、文章化された方針の共有がなされている。		
<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	入居者一人ひとりにやさしく丁寧に声かけをしている。誇りやプライバシーを損ねるような対応はない、記録、書類はガラス越しではあるが別室の事務所の棚にきちんと保管されている。		
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	人により起床、就寝時間は異なり尊重されている。一人ひとりの暮らし方をさぐり、できるだけそれに近い生活ができるように心がけて支援している。		

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	食事は2ユニットで分担して作り、正月等祝い事は、ご馳走が出され。準備、かたづけは可能な利用者が手伝う。利用者一人ひとりの好みを熟知した職員が、美味しく食べる支援をしている。		
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	入浴は個人の好みを考慮して行われているが職員の少なくなる午後8時までとされている。一人ひとりの習慣、好みを聴いてその人にあった支援を心がけている。		
<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	入居当時の作品が展示されているが、作成困難な人はテレビを楽しんでいる。元気な人は新聞とり、野菜、花造り、周辺の草とり、清掃等それぞれが出来ることを、無理のない範囲でやっている。		
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	個人の体力、好みに応じて施設内、最寄の公園へ散歩の支援をしている。気候の良い季節は車でかける人もあるが個人の意向を尊重するよう心がけている。		
<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	日中は職員が目配り気配りに心がけ鍵はしていない。近所の人にも理解を求め、声かけや連絡をしてもらうために地域の行事に利用者とかけるよう心がけている。		
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	運営推進会議で下坂本学区の非難場所への移動協力をお願いしている、又当施設は鉄筋平屋の強固な建物で食料備蓄が数日分あり高齢者の一時避難場所を申し出ている。		自治会へ早期に加入され大津市からの連絡、指示が受けられる体制を整えてほしい。

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	利用者個々の好み嗜好は把握し、カロリーも職員が共有している。一日の食事量、飲水量は個々に違い食事形態も併せて全員が共有している。季節の料理サンプルをつくり検討会もしている。		定期的に、管理栄養士の全体チェックを望みたい。
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	居間兼食堂は広いスペースをとり壁は落ち着いた色合いで統一されている。高齢者に馴染み深い畳敷きの和室があり家族と団欒し宿泊にも利用されている。生け花を始め飾り付けがされ、外出の少ない利用者への気配りが伺える。		
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	居室は仏壇、たんす、家族の写真、ベッド机椅子など馴染みある物が持ち込まれ本人の過ごしやすい雰囲気がある。		