

# 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	1271800284
法人名	社会福祉法人ゆりの木会
事業所名	グループホーム ゆりの木苑
訪問調査日	平成 20年 2月 29日
評価確定日	平成 20年 3月 25日
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会

### ○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	1271800284		
法人名	社会福祉法人ゆりの木会		
事業所名	グループホーム ゆりの木苑		
所在地 (電話番号)	千葉県東金市家徳756-2 (電話) 0475-50-8111		
評価機関名	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会		
所在地	東京都文京区本駒込3-15-10		
訪問調査日	平成20年2月29日	評価確定日	3月25日

## 【情報提供票より】(20年 1月 25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 13 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 16 人, 非常勤 2 人, 常勤換算	17

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄筋コンクリート造り	
	1 階建て	1 階 ~ 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)	45,000 円	その他の経費(月額)	円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 150,000 円)	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	150 円	昼食 300 円
	夕食	300 円	おやつ 円
	または1日当たり 円		

### (4) 利用者の概要( 1月 25日現在)

利用者人数	18 名	男性 6 名	女性 12 名
要介護1	4 名	要介護2	6 名
要介護3	4 名	要介護4	3 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 81 歳	最低 63 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人静和会浅井病院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

開設後約7年になりますが、自然に囲まれた環境の中で、ハード面では、平屋建てのため居間食堂の共有部分は天井が高く、かつ大きな天窓から外光がふんだんに入っているようになっていて、明るく開放感のある施設です。運営面では、母体が大きくケアハウス・デイサービス等との併設施設であることの強みを持っています。車椅子利用者が現在のところ一人だけということもあり、行き届いた支援が行なわれており、日中は特別の場合を除き玄関の鍵を掛けない取り組みをしています。近隣には住宅がない環境ですが、積極的に地域の行事に参加して交流を深める努力をしています。

## 【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) 主観の相違はありますが、「トイレの表示が大雑把で各居室の表札との落差が激しすぎる」との指摘があり、これに対しては共用空間に調和した暖かみのある表示にしています。「安全のためホームの前の道路にホームの存在の分かる表示を」に対し、市当局に交渉し、道路面に減速を要求する表示を実現しました。
	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) 従来から行なっていることですが、今回評価に当たっても、全職員に自己評価をさせ、それを基に管理者がまとめる方式をとりました。その結果、評価の意義についての理解が行き渡り、「グループホームに要求されているのはどういふことなのか」ということを全職員が具体的に認識することとなり、実質的な研修の機会となっています。
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を含む市の担当者、地域民生委員、家族代表の出席の下に3~4ヶ月に1回程度開催しています。そこではホームの現況報告や外部評価の結果、独自で実施した家族アンケートの結果など幅広い議題の下に話し合いを行なっています。市の担当者等との交流の貴重な機会であり、外部の人から内部の職員では気付かない貴重な意見を得る良い機会となっています。得られた意見は、それ程特記するほどの事例はないとしても、日々のホーム運営に活かされています。
	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) 外部での苦情受付については、第三者委員や苦情解決制度について説明していますが、実際に利用された例はありません。家族の意見等は来訪時や運営推進会議の場でも聴取していますが、さらに、年1回の家族会や家族アンケートを実施し、積極的に働きかけています。アンケートの結果は、運営推進会議でもメインテーマとして話し合ったりしています。意見を反映して日々の記録を充実させるようにした好事例も出ています。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 外部行事への参加は極めて積極的です。文化祭・運動会・小学校のふれあい広場・生け花・展覧会に出かけたり、近くで落花生堀りに参加したりしています。また、市の主導ですが同地区のボランティアによる高齢者向け地域サークルに参加して年3回程度の活動もしています。また、施設のクリスマス会や法人全体の夏祭りには地域の人達も参加しています。地域との交流を特に重視し、2名の職員を地域担当に任命しています。

## 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 (すでに取り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	簡潔で明瞭な法人の理念に加え、毎年施設の職員達が独自に考えて、施設独自の身近な理念を掲げています。現在の理念は、地域密着型について話し合い、地域との関係強化をアピールする、誰にも分かりやすいものとしています。		
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	当ホームの理念は、毎年職員が話し合って、新しいものを考えたり現在のものを継続する等決めています。法人の理念も極めて簡潔で、どちらも日々の生活に密着したものです。その結果、職員は両方の理念をそらんじており、常に日々の支援に活かしていると思われま		
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	外部との交流は極めて積極的です。文化祭・運動会・小学校のふれあい広場・生け花・展覧会等に参加しています。また市の主導ですが、同地区のボランティアによる高齢者向け地域サークルに参加して年3回程度の活動もしています。施設のクリスマス会や法人全体の夏祭りには地域の人達も参加しています。		
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	従来同様今回の評価に当っても、全職員に自己評価をさせ、それを基に管理者がまとめる方式をとりました。その結果、評価の意義についての理解が行き渡り、「グループホームに要求されているのはどういうことなのか」ということを全職員が具体的に認識することとなり、実質的な研修の機会となっています。		
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	地域包括支援センターを含む市の担当者、地域民生委員、家族代表の出席の下に3～4ヶ月に1回程度開催、ホームの現況報告や外部評価の結果、独自で実施した家族アンケートの結果など幅広い議題の下に話し合いを行なっています。外部の人からの意見は日々のホーム運営に貴重なものとなっています。		

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	市内の他のグループホームと共に市の担当者との連絡会を随時開催しています。また、市の主導により同地区のボランティア達が運営する高齢者向け地域サークルに参加しており、年3回程度の活動の際に、その運営などについて市の担当者と話し合う等、緊密な関係を築いています。		
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	1～2ヶ月に1回広報誌を発行し、ホームでの暮らしぶりを伝えています。健康状態、4週に1度行なう健診の受診結果で変化のあった時等には、随時個別に電話で連絡しています。定期的に個別の報告をするまでには至っていません。	○	現在、個人別に詳細に日々の状況について記録しています。この写しを毎月家族に送るようにすれば、家族の信頼感・安心感が一層増すものと考えられます。もっと簡単なものでも良いから、個人別の月報を作成・送付することについては、十分に検討する価値があります。
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	第三者委員や苦情解決制度について説明していますが実際に利用された例はありません。家族に対しては、来訪時以外にも、年1回の家族会や家族アンケートを実施し、積極的に働きかけています。家族からの意見により、独自の様式を制定し、利用者の日々の状況を詳細に記録するようにしたという好事例も出ています。		
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	異動や離職者を出来るだけ少なくするよう人事面で努力をしています。この1年間の退職者は1名だけでした。一人の職員が2～3人の利用者を担当していますが、異動がやむを得ない場合は、新任者が前任者と1ヶ月程度一緒に担当する期間を設け利用者へのダメージを防ぐよう配慮しています。		
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	認知症介護については、県主催の実践者研修・リーダー研修・管理者研修に、段階を追って計画的に派遣するようにしています。それ以外にも、運営法人がその有する全施設の職員向けに、年間計画を立て、繁忙期等を除いて7回実施しており、可能な限りの職員が参加しています。		
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	市当局がバックアップする同業者の連絡会があり、その場を通じて、情報や意見の交換や市との連絡・相談を行なっています。他のグループホームでの半日見学に職員を派遣したり、地域担当の職員二人に、その希望を入れて他の施設での体験学習に派遣したりと、機会を捉えサービスの質の向上に取り組んでいます。		

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)
<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	サービス利用を予定される方には、家族と一緒に見学に来てもらうことから始め、職員や他の利用者と一緒に遊ぶなど、短い時間でも施設で過ごす機会を繰り返しながら、場の雰囲気になれていただく取り組みがなされています。		
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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	フロアの掃き掃除や一緒に台所に立ち盛りつけるなど、日常生活において、お互いが協働しながら和やかな生活がおくれる様、声かけをしている場面が多く見受けられました。		
<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	施設での生活を支える為に、日々のかかわりの中で窺える言葉や表情・行動から、その人の暮らし方の希望や意向を把握するように努めています。		
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	家族会、介護教室で意見を出し合い、本人家族の思いや要望を取り入れつつ定期的に見直しを行ない、状態が変化した際には都度検討見直しをしています。やりたいことをさせてあげたいよねと共感し、時には馴染みの居酒屋にビールを飲みに行く計画を立てたりして、本人の要望に応じて見直しを行なっています。	○	今回実施した家族アンケートでは、12人の回答者の内、介護計画について「説明は受けたが話合っていない」が1人、「説明も話し合いもない」が3人となっています。これまで行なった説明が、家族に十分に理解されていない可能性があります。誤解が生じないように再度じっくり話合っ、お互いが合意に達しておく必要があると思われます。
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	定期的な見直しはもとより、転倒を繰り返したり認知症の進行等状態が変化した際は、随時見直し計画をたてています		

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)
<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	本人、家族の状況に応じ通院・いきつけの美容院・地域活動参加時の外出支援など柔軟に対応し、個々の満足度を高める努力が窺えます。		
<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	協力病院内に主治医をおのおのもっており、家族の同行不可能な時には職員が代行するようにしています。		
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	当施設は病院・特別養護老人ホームなどの施設との併設で、ケアのための諸条件を備えています。今のところ重度や終末期の利用者が過ごしていける取り組みはなされていません。今後の変化に備えて関係者での話し合いを進めている段階です。	○	終末期のあり方や重度化の対応について、施設におけるターミナルケアの重要な意味を持つ事を認識しており、施設関係者間では既に話し合いが進んでいます。今後も医療関係者・施設関係者・家族と連携を図り、重度者や終末期の人を支援対象に話し合い、利用者が安心して過ごしていけるよう関係者間での連携体制づくりに取り組んでいられることを期待します。
<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	採用時や担当者会議の折りに、プライバシーに関することは不用意に話さないよう、秘密保持の徹底を図っています。また日々のかかわりの中でさりげない言葉かけや対応に配慮しており、調査当日は人前であからさまに介護をする場面などは見受けられませんでした。		
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	散歩や地域活動への参加が自由に行なわれており、その日に本人のしたいことができるよう、体調に配慮しながら柔軟に対応しています。調査当日も地域の活動に参加している利用者がありました。		

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	包丁使いの上手な利用者にはその力を発揮してもらえるよう包丁仕事を頼んだり、調理・盛り付けを一緒に行なうなど、利用者が笑顔で職員と同じものを食べ、楽しんでいる食事風景が見受けられました。		
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	基本的には毎日入浴が可能で、利用者それぞれが希望の時間に入浴を楽しんでいます。		
<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	裁縫・お習字・庭いじり・日曜大工等体で覚えこんだ記憶を一緒に行なう等、利用者の経験を発揮できる場面づくりをしています。また地域の行事参加など日々の暮らしの楽しみ事になっており、その人らしい暮らしを支える努力が窺えます。		
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	地元にある湖や桜を観に車でドライブを兼ねて遠出したり、散歩・買い物等馴染みの場所にでかけたり、一人ひとりの希望に添って日常的に外出支援が行なわれています。		
<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	日中は開錠しており、外出しそうな気配を知らせてくれるチャイムで反応があったときには止めるのではなく、一緒に出かける等の支援をしています。		
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	防災訓練は年3回行なっています。勤務者一人の夜間でも、隣接のケアハウスにいる当直員の協力を得て全員避難できるよう訓練しています。平屋建てで全室大きな開口部があるので、避難の面で安心感が有ります。近住の職員の応援も可能です。備蓄については調理業務担当の業者がいざという時の保証をしています。		

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	一日全体を通じた飲水量・食事摂取量・排泄・バイタルチェック等の確認を職員全体が出来るようにチェック表にまとめてあり、一人一人に応じた必要な量の確保が出来るよう支援しています。		
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	平屋建てのため、居間・食堂部分には自然光が入るよう大きな天窓を設えてあり、天井も高く広々とした感じがします。テレビを見るのにソファに掛けて良し、畳に座っても良し、と自由に寛げます。トイレは扉を開けるとまず大きな洗面台が有り、その奥に便所があり、二重扉のためプライバシーに配慮した構造になっています。風呂も余裕があり快適と思われます。		
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	全室和室ですが、ベッドを使用している人も居ます。家具等好みもの持ち込みも可能です。好きな写真・作品等を飾っている人も居ますが、全般的に簡素な部屋を好む利用者が多いようです。18室全てに入っすぐに大きな洗面台があり、また、平屋建てのため全室庭に面しての開口部が大きく、気持ちよい居室です。		