

# 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 20 年 11 月 10 日
評価確定日	平成 20 年 11 月 27 日
評価機関名	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

**○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	2570100913
法人名	(有) ライフビレッジ
事業所名	グループホーム やすらぎの郷
所在地	滋賀県大津市下阪本4丁目6-37 (電話) 077-579-1010
評価機関名	特定非営利法人ニッポン・アクティブライフ・クラブナルク滋賀福祉調査セ
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20年11月10日

【情報提供票より】(20年10月27日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 7 月 5 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	11 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 13

## (2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨	造り
	1階建ての	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)	21,000 円	
敷金	有( ) 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 期間:6ヶ月	
食材料費	朝食	450 円	昼食	650 円
	夕食	900 円	おやつ	食費に含む 円
	または1日当たり 2,000 円			

## (4) 利用者の概要(10月27日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1	3 名	要介護2	3 名			
要介護3	2 名	要介護4	8 名			
要介護5	2 名	要支援2	0 名			
年齢	平均	87 歳	最低	75 歳	最高	101 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】

ホームは、JR湖西線比叡山坂本駅から徒歩で10分、住宅地の川沿いに落ち着いた雰囲気の平屋建てになっている。設立者の一人である施設長は、二人の身内の看取りを終え福祉業界へ入った。開設時に、自分自身の体験に基づき理念「暮らしてみたい家づくり」を職員と共に実践し認知症の研修を積み上げて昨年まで、滋賀県認知症専門指導師として県内外で活躍した実績を積んでいる。また、当ホームは、他施設で生活できない利用者も受け入れることができるほどの職員のレベルが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を提供している。

## 【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)
	前回評価で改善課題の指摘はない。要望事項で「ホームの自治会への加入」が挙げられ、この一年間運営推進会議で検討して来た。ホームが、事業所(法人)扱いの会員となるためいろいろな制約が想定され、望ましい加入方法(例えば、準会員など)を検討・協議して来たが結論はでていない。本年度も継続検討に取組む意向である。
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)
	本年度は、10月に各ユニットの責任者が作成し、管理者が評価を集約した。管理者と職員が自己評価の結果から、課題の抽出や改善活動に取組むのはこれ(11月)からである。
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)
	運営推進会議では、ホームの運営状況、月例会の行事、外部評価の開示などが話し合っている。一昨年度から地域防災の課題を検討して来た。ホームは、非常時に下阪本学区の避難場所へ利用者の移動に関して住民の協力を要請、他方、ホームは建物が堅牢で食料備蓄も数日分あり地域の高齢者の一時避難場所として申し出るなど、この会議の成果を生み出している。また、地域自治会への加入については、継続して検討を行っている。
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)
	管理者・職員は、家族に利用者の暮らしぶり、健康状態、金銭管理などについて必要の都度報告、連絡、相談して家族の意向を掴み不安の解消に努めている。年4回の家族を交えての月例会には、家族に利用者の近況を管理者が手書きで「やすらぎだより」を渡している。また、ホームは、家族会が自主的に実施するホームの評価アンケートを受け入れホーム運営の改善に活かして
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)
	ホームは、利用者と共に近隣の幼稚園・小学校の運動会や地域の夏祭りなどに出かけ参加している。他方、ホームは月例会の行事に近隣住民の来訪を要請して協力を得るなど相互の交流に取組んでいる。また、管理者は、地域の民生委員・社協などの要請で認知症に関する講話(出前講座)に出向いて啓蒙活動に取組んだり、地域にホーム(ホール)の開放にも応じている。

## 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	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」。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	理念は、職員に見やすいホールや居間などに掲示している。また、管理者と職員は日々の業務引継ぎの際に、その人らしさや利用者の満足をいかに得られるかなど個別支援の実践について話し合っている。		
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	近隣の幼稚園・小学校の運動会や地域の夏祭り・一斉清掃などに参加したり、ホームの月例会の行事には近隣住民に来訪を要請して協力を得るなど交流している。また、管理者は、地域の民生委員や社協などの要請で認知症に関する講話(出前講座)にも出向き啓蒙活動に積極的に取組んでいる。		自治会への加入について、昨年から運営推進会議のなかで継続検討中となっている。ホームは、法人会員としての加入となるので一定の制約もあり地域との望ましい加入のあり方を話し合っている。継続協議して結果を出し、さらなる地域との絆を強めて欲しい。
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	自己評価でホーム自らの介護を振り返り、外部評価では指摘された課題を大きく印刷して共有し管理者と職員が話し合っ改善に取り組んでいる。今日のホーム運営は、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。		本年度の自己評価は、各ユニットの責任者が点検し管理者が集約した。向後一年、全員が取り組む自己評価作成と併せ外部評価の課題・要望項目の改善に例年通り全員の参画のもとに取り組んで欲しい。
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	会議は、自治連合会長、自治会福祉委員、児童民生委員、包括支援センター、家族会代表、管理者(管理職含む)で構成し、偶数月に定期開催し、議事録も完備している。ホームの動向、地域との関わりごと、外部評価の開示などいろいろな話し合いがおこなわれて円滑に運営している。		

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	更新手続きの書類は、郵送せず市・高齢福祉課に直接持参し定期的に情報の交換が出来るように工夫している。管理者は、県の認知症専門指導師の立場から定期的に行政担当者に介護現場の実情や課題などを伝えたり話し合ったりして、ホームや介護事業全体のサービスの質の向上に取り組んでいる。		
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	管理者・職員は、利用者の家族と日々電話や面会時に報告、連絡、相談を密にしている。家族を招く月例会(年4回)は、職員の心づくしの料理で利用者と家族が楽しく過ごす。この機会に、管理者はご家族にホームの暮らしぶりや健康状態などを職員から聴取し写真とともに「やすらぎだより」で報告している。		利用者の家族に、月例会などでホーム全般の運営動向や職員の異動などについても話しをして欲しい。
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、家族会を結成して月例会や運営推進会議に参加したり自主的なアンケートを実施して意見・意向反映をしている。ホームでは、寄せられた意見・要望を管理者会議に諮り職員と共にホームの運営に反映している。また、重要事項説明書に相談・苦情の窓口及び担当者を明記し説明している。		
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	開設時より管理者及びリーダー格の職員の異動はなく、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が、離職に際しては1ヶ月間新旧の職員が一緒に介護しながら引継ぎ利用者へのダメージを防ぐ工夫をしている。		
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、日々の介護現場の事例を検討対象としたOJTを徹底実践して職員のスキル向上に取り組んでいる。また、内外の研修の機会を提供して後継者の育成やホーム全体のレベルアップに熱心に取り組んでいる。		今後は、職員一人ひとりのスキルや資格・研修履歴など集約し、段階に応じて育成するための体系的な人材育成計画を作成して取組んで欲しい。
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	管理者は、開設時より同業者にホームを認知症の研修の場として受け入れたり、県の認知症専門指導師などに就き業界の指導的な役割を果たしている。また、「淡海グループホーム協議会」に加入し職員を協議会の活動に派遣したりしてホームや同業者間のサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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>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	入居契約前にホームの見学や体験入居を行っている。ケースによっては、同一建物内のデイサービスを利用してもらい徐々に馴染んでもらいながら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	職員は、利用者と生活のパートナーとして共に暮らすように努めている。日々の暮らしのなかで、利用者から野菜づくり、生活の知恵、作法など時々学びながら支え合う関係を築いている。		
<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	利用者本人の思いを聴き、思いを伝えられない人には本人が送るいろいろなサインに留意したり家族に訊ねたりして思いや意向の把握に努めている。		
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	介護計画は、センター方式を活用して利用者本人、家族、職員の話し合いから課題抽出、課題解決のための目標設定、目標達成のための支援・対応などを共有し実践に取組む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	介護計画の見直しは定期半年一回としているが、実態は利用者の日々の介護記録をもとに家族や必要な関係者と話し合いながら変化に対応した見直しを逐次実施するポイント介護計画(毎日変化のある都度、介護記録にするし、職員と共有し即刻ケアに反映する独自のシステム)を作成している。		

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	医療連携体制を採用しており、利用者・家族の健康、医療への安心度は高い。また、利用者の買い物(通信販売含む)支援、美容院・理髪店への同伴、介護保険など行政代行手続きや利用者家族に宿泊・食事提供のサービスにも応えている。		
<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	利用者・家族の了承を得て協力医がかかりつけ医になっている。また、協力医による2週間に一度の定期往診が行われ、救急な際はいつでも協力医の指示が受けられる。		
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	入居時に利用者の家族に重度化や終末期の支援について説明し、入所後に状態変化があるごとに家族と相談し対応を話し合っており、訪問看護ステーションと利用者との契約書には、きっちりと記録されている。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内容に沿った支援体制をとっている。		「重度化した場合における対応に係る指針」の整備及びターミナルケアを確認している利用者とホームとの同意書は、訪問看護ステーションに保管されている状態である。しかし、刻々と変化する中で話し合いの都度記録し、看護ステーション、医療側にも連絡を密に、一連の記録コピーは、ホーム側でも保管されたい。
<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	職員は、入居者一人ひとりに優しく丁寧に声をかけ、誇りやプライバシーを尊重して接している。個人情報を記載した記録や書類などは施錠付き事務所のロッカーに保管されている。		
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	利用者の起床や就寝時間は異なるなど、一人ひとりの暮らし方を探りできるだけそれに近い生活ができるように配慮し支援している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	食事は各ユニットが分担してつくり、献立は利用者の好みやバラエティに富んでおり、ホームが「食事の楽しみ」を重要視していることが窺える。食事の準備や後片付けは、出来る人やりたい人に職員が協働して支援している。		
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、利用者の習慣や時間帯などの好みを聴いてその人に合わせた支援を行っている。ホームの個室の他同一建物内にあるデイサービスセンターの浴室(車椅子対応)も利用できるようになっている。		
<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	利用者は、ホームの菜園で野菜や花づくり、庭の草取り、掃除、犬の餌当番などをやったり、困難な人はテレビなどを観て思い思いに楽しみ、役割を發揮して暮らせるよう職員が利用者の「グッドネズプラン」を立て支援を行っている。		
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	利用者の体調や体力を考慮してホームの構内や最寄の公園などへ散歩したり、気候の良い季節にはドライブに出向いたりして戸外に出かけられるよう支援している。		
<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して施錠はしていない。ホームでは、地域の行事に職員と利用者が一緒に出かけ近隣住民から声かけや連絡をもらえる馴染みの関係づくりに努めている。		
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	ホームは、建物構造が重量鉄骨平屋づくりで強固な建屋になっており非常食の備蓄(数日分)も有している(非常時に地域の高齢者の一時避難場所として提供する旨の申し入れをしている)。また、消防署の指導による避難訓練も実施している。		ホームの玄関を非常口としているが、玄関のあがり框が高いので「台」などを置き上がり降りが容易にしておくことが望まれる。緊急連絡網に前任者(離職)から新任者に改定していない箇所があるので「訂正し改定日を明記」して、書類等が常に最新の状態で維持されるようにして欲しい。

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	職員は、利用者の嗜好や一日の食事、水分の摂取量など把握し介護記録に記載して一人ひとりの状態や能力、習慣に応じた支援をしている。		
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	ホームの共用空間は、居間兼食堂を広く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、家族との団欒や家族の宿泊にも利用されている。また、利用者が最も輝いている写真を掲示したり、生花や観葉植物を置いたりして外出の少ない利用者への気配りが窺える。		
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	ホームでは、利用者が今まで使い慣れた物の持ち込みを勧めている。利用者の居室は、箆笥、家族の写真、仏壇、ベッド、机・椅子などそれぞれ馴染みのある物が持ち込まれて居心地よく過ごせる工夫をしている。		