

# 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	11
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	2
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	6
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	11
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
合計	30

事業所番号	2375900327
法人名	社会福祉法人きらら会
事業所名	せんねん村グループホーム吉良荘
訪問調査日	平成21年1月16日
評価確定日	平成 21 年 / 月 22 日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

### ○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 平成21年1月17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2375900327		
法人名	社会福祉法人きらら会		
事業所名	せんねん村グループホーム吉良荘		
所在地 (電話番号)	愛知県幡豆郡吉良町宮崎鉢貫11番地 (電話) 0563-34-9122		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	愛知県名古屋市昭和区鶴舞3-8-10 愛知労働文化センター3F		
訪問調査日	平成21年1月16日	評価確定日	

## 【情報提供票より】(平成20年12月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成17年1月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤	6 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 7.4 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	約 30,000 円
敷金	有( 円)	(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	250 円	昼食 450 円
	夕食	450 円	おやつ 100 円
	日額	1,250 円	

### (4) 利用者の概要(6月15日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	6 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.4 歳	最低	70 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	西尾市民病院、高須病院、宮崎医院、大竹歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

三河湾を一望できる景勝地の高台にあるホームは、民間の保養施設を改装したものである。食堂と居間とを兼ねたホールと全ての居室が南向きに造られており、採光、見晴らしともに申し分ない。4年前の開設時から従事する管理者の思いは「ダメと言わない、自由なケア」の確立である。安全管理には苦労があると思われるが、階が異なる玄関には鍵が掛けられていない。利用者本人の自由意思を尊重するため、介護計画の作成のための担当者会議には、家族とともに利用者も参加している。家族アンケートにも否定的な意見は皆無であり、家族とホーム(管理者、職員)との信頼関係は厚い。若干の離職者はあったが、職員の安定度や改善意識が高いことから質の高いサービスの提供が可能となっている。

## 【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>前回評価では数多くの要改善指摘・推奨事項があったが、そのほとんどに手がつけられて改善の方向に進んでいた。特に、地域との交流や職員の教育、同業者との連携等に関する項目では前年からの変化が目につく。</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>職員全員が自己評価に取り組み、管理者とリーダーがそれをまとめた。じっくりと時間をかけて作成されただけに、取り組んでいる事実や今後取り組みたい内容についての記述も密度が高い。</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>これまで年間2回だった運営推進会議が、3回に増やして行われている。ホームからの報告事項だけでなく、町・福祉課からの意見や地域代表(区長)からの有効な提案も出ている。利用者や家族の出席も多い。自己評価の報告だけでなく、外部評価終了後は、評価結果の検証や改善への取り組み方法の検討をお願いしたい。会議メンバーには、今後1年間にホームが取り組んでいく改善活動のモニター役であるということ、十分に伝えていきたい。</p>
重点項目③	<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>家族アンケートにはホームに対する感謝の言葉があふれ、家族とホーム(職員)との関係が良好であることが分かる。訪問調査当日に、家族の了解をとって見学させていただいた担当者会議でも、家族からは満足感に満ちた発言ばかりであった。管理者や職員が、様々な機会を通して家族の意見や要望を引き出そうとする積極的な姿勢にも好感がもてた。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>ホームは観光ホテルや保養施設、民宿等が立ち並ぶリゾート地にあり、一般の民家は数少ない。が、浜辺やお寺の掃除をしたり、地域の防災訓練に参加する等、交流は広がっている。買い物に行ったスーパーや商店の店員から利用者へ直接声掛けがあったり、これまでは回ってこなかった町内会の回覧板がコピーで届けられるようになった。</p>

## 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>					
<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	法人の理念である「こころのびのび からだいきいき いのちきらきら」をホームの理念としている。管理者は「自由なケア」を目指しているが、パンフレットの「ケアサービス方針」の中にも地域密着を想起させる文言は明記されていない。	○	グループホームの役割(目的)として、家庭的な雰囲気の中で地域と関わりをもった安心した生活を支援することが挙げられている。職員の意識の統一を図るためにも、「自由なケア」や「家庭的」、「地域」等を含んだホーム独自の理念(方針)の作成が望まれる。
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	法人の理念に整合した部署目標やそれを職員個々にブレイクダウンした個人目標が作成され、毎年2回、評価・見直しを行っている。		
<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	ホームは観光ホテルや保養施設、民宿等が立ち並ぶリゾート地であり、一般の民家は数少ない。が、浜辺やお寺の掃除をしたり、地域の防災訓練に参加する等、交流は広がっている。これまでは回ってこなかった町内会の回覧板がコピーで届けられるようになった。		
<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	リーダーと職員とのヒアリングが年2回、目標面接の形で実施されており、職員の意見は把握できている。しかし、今回の外部評価に際しては、あらためて職員全員で自己評価を行い、それを管理者とリーダーがまとめた。		
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	これまで年間2回だった運営推進会議が、3回に増やして行われている。ホームからの報告事項だけでなく、町・福祉課からの意見や地域代表(区長)からの有効な提案も出ている。利用者や家族の出席も多い。	○	自己評価の報告だけでなく、外部評価終了後は、評価結果の検証や改善への取り組み方法の検討をお願いしたい。会議メンバーには、今後1年間にホームが取り組んでいく改善活動のモニター役であるということを、十分に伝えていただきたい。

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)
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	町内に入所系の介護施設が少ないこともあり、担当者とは顔馴染みの関係ができています。運営推進会議への出席もあることから、特別なことがない限り担当者を訪問することはない。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	3ヶ月に1度の担当者会議(利用者、家族、ホームによる3者面談)では、介護計画の評価や見直しのための話し合いが行われている。1時間の時間がとっており、家族へは詳細な情報が伝えられている。ホーム便りは不定期に発行されている。		
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	家族アンケートにはホームに対する感謝の言葉があふれ、家族とホーム(職員)との関係が良好であることが分かる。訪問調査当日に、家族の了解をとって見学させていただいた担当者会議でも、家族からは満足感に満ちた発言ばかりであった。		
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	これまでは職員の離職が少なかったが、この1年間に3名の離職者が出た。利用者や家族へは必要な範囲で情報提供されており、利用者へのダメージにはつながない。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	外部研修への参加は少ないが、法人主導で教育体系が整備されている。新しい取り組みとして「他部署体験教育」が始まり、利用者本位の支援を今一度原点から見直そうとの思いが伝わってくる。	○	研修や教育の修了後には、一定期間をおいて上司による教育効果の評価を実施することが望ましい。この評価では、研修や教育によって職員の力量(能力や知識)がどれほど向上したかだけでなく、利用者への還元(貢献)度を検証することも必要であろう。
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	他市町村にある同一法人内の施設だけでなく、隣町の同業者との交流も始まった。まだ回数も少なく、定期的なものとはなっていないが、管理者は暫時発展させていこうとの思いを持っている。	○	まずは管理者クラスが運営推進会議に参加したり情報交換をすることから始め、職員の合同研修や交換研修の開催に発展させ、利用者の相互訪問や合同イベントなどの実施へとつなげていただきたい。

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	利用開始前に宿泊を体験してもらうことはないが、家族だけでなく利用者本人にもホームの見学を推奨している。この時、職員も利用者の性格や家族構成、これまでの生活状態等の情報収集に気を配っている。		
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	介護度の低い利用者も多く、若い職員にとっては、縫い物、調理の味付け、洗濯物の干し方、たたみ方、野菜や花の世話等、家事や生活の知恵を学び取る良い機会となっている。九州に住む祖父母とイメージをだぶらせて、家族同様の介護に励む職員がいた。		
<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	介護度の低い利用者からは直接本人の意思や希望が聞き取れるが、自分の気持ちを表出できない利用者もいる。職員だけによる思い込みを防ごうと、家族の参加する担当者会議では、時間をかけて家族からも意向が聞き取られている。		
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	介護計画は利用者本人、家族、管理者、計画作成担当者、担当者の合議で作成されている。利用者本位の計画が作成されており、家族アンケートでは全員が大きな満足感を表している。		
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た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	介護計画の見直しを主目的とする3ヶ月に1度の担当者会議では、計画作成担当者が前回計画(課題・目標)の進捗を説明し、次回計画についての方針や方法を提案している。かかりつけ医からの情報も伝えられ、家族からも活発な意見が出ていた。		

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	利用者の希望や要望、家族の意向には可能な限り対応しようとしている。担当者会議の席上では、管理者は家族に対して何度も要望を聞いていた。		
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	提携医をかかりつけ医としている場合は職員が通院の付き添いを行っているが、それ以外は原則家族が対応することとなっている。看護師(職員)の離職後は医療連携加算の対象からは外れたが、職員一人ひとりに責任感が出てきたために、家族の安心感は増す結果となっている。		
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	利用開始時に文書で取り決めに交わすだけでなく、本人、家族とも十分な話し合いを行っている。管理者は、本人希望を最優先する考えを持っており、これまでも利用者の希望でホームでできるギリギリ(限界)まで支援したことがある。		
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	保養所改装のホームであり、従来の客室を2つに間仕切って居室としている。その仕切りの壁が薄いため、隣室の声や音が漏れてくる。夜間に独語や物音をたてる利用者の隣には、耳の不自由な利用者を配すなどしてプライバシーやトラブル防止に配慮している。		
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	介護度は3であるが自身で金銭管理ができる利用者がいる。現金を持つことで精神的な安定も得られるということで、少額の現金を管理し、買い物の支払いも自分で行っている。		

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	昼食の準備では、職員と一緒に厨房に立って調理や配膳を手伝う利用者がいた。見守りは必要であるが、食事介助を必要とする利用者はおらず、落ち着いた食事風景であった。		
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	入浴を好まない利用者は別として、通常2日に1回の割合でお風呂に入っている。かつては、夕方や就寝前の入浴も行っていたが、利用者からは不評だったため、現在では昼食後の1時頃からが入浴タイムとなっている。		
<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	気の向いた時に俳句を作る利用者や、家族と一緒に抹茶をたてて他の利用者にもふるまう利用者がいる。編み物に精を出したりカラオケを楽しんだり、利用者それぞれが自分の趣味や楽しみを生活の中に取り込んでいる。		
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	前回の家族アンケートでは比較的厳しい評価であったが、今回はほぼ全員から大きな満足が得られている。外出支援に対する方針や内容に変化はないが、担当者会議時に家族に外出支援(イベント)の写真を見せてもらっている結果であろうと管理者は分析している。		
<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	ホームは4階建ての建物の2階にあり、玄関入口は無人の1階にあるが、昼間は鍵を掛けていない。帰宅願望や外出の気配が感じられる利用者には職員が気を配ることで対処しており、玄関にチャイムを設置することも考慮している。		
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ている	消防署の立ち会いはないが、年に2回の災害訓練(避難訓練)を行っている。運営推進会議でも話題として挙げられ、地域の合同避難訓練にも参加した。管理者は、夜間を想定しての避難訓練が必要であると考えている。	○	災害を想定しての訓練の目的には、繰り返し訓練を行うことによる救助技術の習熟と、職員自身が自らの支援の限界を認識することにある。特に、夜間の人手の不足する状態で、どの程度の救助ができるかを把握しておくことは有意義であろう。

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	利用者が摂取した食事について、詳細な栄養価の把握はできていないが、体重を定期的に測定することで健康管理をしている。献立表にも栄養の偏りは見られず、適切なものとなっている。		
お					
(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	エレベーターで2階に上がると、通路を挟んでホール(食堂兼居間)がある。南側に大きな窓があり、ベランダ越しに三河湾が一望できる。ホールの壁には職員が持ち込んだ凧が2面貼り付けられており、正月気分を残していた。		
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のものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	どの居室も南に面しており、掃き出し窓からベランダに出ることができる。家具や調度を数多く持ち込んでいる利用者もいるが、寝具の他にほとんど家財のない居室も散見された。	○	ホームでこれまで通りの家庭的な生活を送ってもらうためには、馴染みの家具や日用品が不可欠となる。病院や特養からの転居者には持ち込み量の少ない場合が多いが、家族にも理解をしてもらい、馴染みの品々をそろえることが望ましい。