

## 調査報告概要表

作成日 平成19年 7月 7日

### 【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 4670103656
法人名	有限会社オフィスセントラル
事業所名	グループホーム あおば
所在地	鹿児島市東坂元2丁目31番3号 (電 話) 099-248-5511
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉21かごしま
所在地	鹿児島市真砂本町27-5 1F
訪問調査日	平成 19年 7月 7日

### 【情報提供票より】19年 6月 1日事業所記入)

#### (1)組織概要

開設年月日	平成 16年 5月 1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	5 人, 非常勤 4 人, 常勤換算 6.4

#### (2)建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての	1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)	36,000 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( 200,000 円)	有りの場合 償却の有無	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( 月 日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	3 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 87 歳	最低	79 歳	最高	93 歳

#### (5)協力医療機関

協力医療機関名	肥後クリニック 中央病院 宮ノ下歯科クリニック
---------	-------------------------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅地の一角に位置する設立3年目のホームである。リビングからは桜島や錦江湾が見渡せ、利用者は落ち着いた生活を送っている。関連施設でのリハビリ訓練や書道教室・華道教室・化粧教室などへの参加は利用者の励みになっており、隣のスーパーマーケットでの買い物もいきいきとした生活に役立っている。運営者は人材育成に力を入れており、施設外研修の参加にも積極的で、職員の研修意欲も高く、自己評価や看取りのケアなど経験の振り返りや機会をとらえた研修を計画し、サービスの質の向上を図っている。さらにグループホーム周辺の清掃や餅つきなど、地域に貢献しながら住民と触れ合う機会を設けることで、これから地域密着型の施設としても期待できるグループホームである。

### 【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)
	<p>前回評価の結果は、定例会などで職員に周知し検討をし、改善計画シートに具体的な改善内容や評価の結果を記入している。「緊急時の手当て」については「緊急時対応マニュアル」を作成し、図解を多く利用し細かく具体的な記載で実践的である。また、救急救命の研修を全職員が受講する目標を掲げ、達成に向けて取り組んでいる。「市町村との関わり」については介護相談員の訪問受け入れ、ボランティア学生の受け入れ、手続き時の相談等により市との関わりを持ち、グループホームについて理解や支援をしてもらえるよう関係作りを行っている。</p>
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)
	<p>自己評価項目について、職員全員に周知し定例会で検討したうえで管理者が意見を集約している。この取り組みが、評価の意義や活用方法についての理解、現在のケアの振り返りにつながっている事が職員からも聞き取れる。外部評価当日は資料の提示も快く行い、評価に積極的に取り組みサービスに活かしていこうとする姿勢がみえる。</p>
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)
	<p>運営推進会議は2ヶ月に1回、家族・運営者・管理者・職員等が参加して開催している。参加者は運営推進会議の意義や外部評価について確認し、グループホームからの提出検討項目について話し合い、活発な意見交換を行い協力体制も再確認している。</p>
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)
	<p>家族交流会や運営推進会議の開催時にほとんどの家族が参加し、意見も活発に出ている。また、苦情・相談受け担当者・第三者委員・行政窓口を明記し、入居の際に詳しく説明を行い、苦情があがればいつでも対応できる仕組みがある。今回の評価期間に苦情はなく、苦情報告書の記載はないが、相談は申し送り簿等に記録し、必要時には管理者へ報告し家族も含め検討し、解決を図っている。</p>
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)
	<p>町内会に加入し、公園の掃除など地域活動に参加したり、近隣の道路脇や階段掃除などを行いながら住民からも感謝され、日常的に地域との交流ができています。また、近くの幼稚園児との交流やボランティアの訪問もあり、利用者も楽しみにしている。</p>

# 調査報告書

(  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	これまでの理念を職員全員で見直し、地域の人々とのふれあいの中でその人らしく生活できるような内容を踏まえた、当グループホーム独自の理念をつくりあげている。		
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	理念は玄関やリビングにわかりやすく掲示し、いつでも目に付くようになっている。また、職員の名札の裏に記載し、申し送りやミーティングでも折に触れ意識化し、当グループホーム介護の基本となっている。		
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	町内会に加入し、公園の掃除など地域活動に参加したり、近隣の道路脇や階段掃除などを行いながら住民からも感謝され、日常的に地域との交流ができています。また、近くの幼稚園児との交流やボランティアの訪問もあり、利用者も楽しみにしています。		
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	自己評価項目について、職員全員に周知し定例会で検討したうえで管理者が意見を集約している。それが評価の意義や活用方法についての理解、現在のケアの振り返りにつながっている事が職員からも聞き取れる。外部評価当日は資料の提示も快く行い、評価に積極的に取り組みサービスに活かしていくこととする姿勢がみえる。また、昨年度の外部評価結果については、定例会などで職員に周知し、改善計画シートに具体的な改善内容や評価の結果を記入し、改善している。		
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5回、家族・運営者・管理者・職員等が参加して開催している。参加者は運営推進会議の意義や外部評価について確認し、グループホームからの提出検討項目について話し合い、活発な意見交換を行い協力体制も再確認している。		

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	介護相談員の訪問受け入れ、ボランティア学生の受け入れ、事務手続き時の相談により市との関わりを持ち、グループホームについて理解や支援をしてもらえるよう関係作りを行っている。また、地域包括支援センターとも連絡を取りグループホームに来てもらうなど、協力して課題解決を図るよう関係作りを行っている。		
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	毎月発行している便りにより、個人別に最近の生活状況や心身の状況、行事計画について写真を添えて分かりやすく報告している。また、利用者の健康状態に不安があるときには速やかに家族へ連絡している。家族の訪問時にはできるだけ会話の機会を設け、日常の様子を話したり金銭出納簿の確認・サインをお願いし、訪問が少ない家族に対しては電話や郵送で金銭管理を含めて日常生活を報告している。		
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	家族交流会や運営推進会議の開催時にほとんどの家族が参加し、意見も活発に出ている。苦情・相談受け担当者・第三者委員・行政窓口を明記し、入居の際に詳しく説明を行い、苦情があがればいつでも対応できる仕組みがある。昨年より苦情はなく、苦情報告書の記載はないが、相談は申し送り簿等に記録し、必要時には管理者へ報告し家族も含め検討し、解決を図っている。		
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	運営者は、職員の異動や離職が利用者にも与える影響を十分理解し、最小限に抑えるように努力している。新任者については利用者にきちんと説明し、混乱を生じないよう工夫するとともに、新任研修計画を組んで、まず、認知症やグループホームの理念について理解をし、夜勤も当面は複数で行うなど、利用者や家族に不安を与えないように配慮している。		
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	運営者は、職員の質の確保・向上に向けた育成が不可欠であること理解し、研修の機会を確保している。毎月開催している法人内での研修は、年間計画を立てて資料作成も行う。所外の研修も経験に応じて受講し、パート職員も含め他の職員にも勉強会や報告書などで伝達を行っている。		
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	運営者は、質の確保のために同業者との交流が不可欠であることを認識しており、他のグループホームとの意見交換等交流を図り、サービスの質の向上に努めている。また、在宅医療クリニック医師・看護師・地域包括支援センターケアマネジャー・通所リハビリ事業所等とも交流を図り、勉強会を行ったり相互訪問活動を行い、サービスの質の向上を図っている。		

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>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	入居希望の方には管理者が自宅を訪問し、利用者や家族と十分に話しをしている。また、利用者と家族にグループホームを数回訪問してもらい、入居前日には歓迎会を催し、利用者や家族が安心して入居できるよう工夫をしている。入居当日は家族と共に食事してもらったり宿泊してもらったりと、馴染みながらサービスが利用できるように配慮をしている。		
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	利用者と職員は共に暮らす同士として、また、人生の先輩として支援するのみでなく、お互いを認め協力し合って生活している。特に歴史の話や伝統行事などを教えてもらったり、家事を共に行いながら、学び・支えあう関係を作っている。		
<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	入居前に自宅を訪問し生活の様子を見たり、グループホームの見学時に入居予定者や家族と話し合い、希望などを聞き取って入居後の生活に活かしている。また、入居後は利用者がどういう暮らしを望んでいるのか、どうする事が最良なのかを考え、業務日誌や記録も参考に毎週カンファレンスで話し合い検討している。		
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	利用者の意向や家族・主治医からの情報により、具体的な個別の介護計画を作成している。また、定例会や業務日誌からも職員の気付きや考えを吸い上げ、ケアプランの共有化を図っている。		
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	毎週の定例会で利用者一人ひとりの暮らしを振り返り、介護計画について変更の必要性を含めて検討している。また、計画作成担当者は毎月モニタリングを行い、支援経過記録に記録している。短期目標の期間に応じて少なくとも3ヶ月に1回は目標毎に評価を行い、再アセスメントを実施し、新しく把握している利用者の意向や希望を整理し、現状に即した計画を作成している。		

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</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	利用者に対して受診時の送迎や付き添いなど、安心して暮らせるための支援を行っている。また、民生委員から相談を受け、独居生活が難しくなってきた地域の住人が、友人である利用者と共にグループホームでゆったりと過ごせるような配慮をして、見守りの協力を行っている。		
<b>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</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	入居時にかかりつけ医についての希望を確認し、なじみの医師による診療が継続できるよう支援しているが、現在は利用者の希望で協力医療機関にかかることが多い。また、眼科・泌尿器科など専門医の受診が望ましい利用者は、専門医を受診できるように配慮している。		
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	利用者の看取りを経験している。家族・主治医や訪問看護師と協力し、全職員が研修やカンファレンスを繰り返し、他の入居者の事も配慮しながらできる限りのケアを提供している。それを機会に他の利用者についても、重度化や終末期に向けた話し合いを家族と共にやっている。しかし、事業所としての方針の統一や記録の整備などはこれからの課題である。	○	職員は、利用者・家族・医療関係者と一緒になって迎えた終末期を経験し、人生をより良いものにするために終末期がいかに大切かを感じたところである。さらに研修や話し合いを続け、入居後早期の話し合いなど、事業所としての方針や記録の整備を図りたい意向である。
<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	言葉掛けには全職員が注意し、ていねいな声かけをし、プライバシーを損ねる事のない声かけを日々確認しあっている。また、記録は倉庫に保管し、訪問した人の目に触れないようにしている。グループホーム便りは一人ひとりに作成し他には配布せず、広報誌の写真掲載については了解を得るようにしてプライバシーが守れるように配慮している。		
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	基本的な1日の流れはあるが、体調に合わせて起床、朝食や入浴時間など利用者のペースを守っている。また、常に利用者の希望を聞くように気をつけ、気持ちを引き出すことを大切に、支援を行っている。		

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	職員と利用者は会話を楽しみながら一緒に食事をしている。また、献立は利用者の希望を取り入れ、食事の準備や後片付けは利用者も参加し、職員の見守りや声掛けの中、張り合いや自信・心身の力の維持や向上につながっている。		
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	毎日入浴でき、基本的には午後からの入浴である。ゆっくり楽しめるように入浴している時間はまちまちで、気のあった人同士で入る方、安心して入浴できるように職員がゆっくり支援を行う方など、一人ひとりにあった支援を行っている。		
<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	入居時の情報収集などから利用者の生活歴や力を活かした活動を探し、書道・華道・化粧教室を楽しんだり、買い物に出かけたり、野菜作りをするなど、役割・楽しみごとを行う場面作りをしている。書道の先生の声かけは、利用者の意欲につながりすばらしい作品が飾っており、化粧教室は利用者の表情を明るく変えていることが写真より納得できる。		
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	管理者は、外出する事が利用者にとって大切なことであると認識をし、買い物に誘ったりドライブに出かける機会を作り、生活の刺激にしたり、気分転換を図ったりしている。また、ドライブや散歩の経路はなじみのある場所や懐かしい場所を経由し、変化をつけることにより利用者に喜ばれている。		
<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	運営者及びすべての職員が鍵をかけないケアについて認識しており、外出傾向のある利用者の把握を行い、出かけたときにはそれとなく同行するような対応をしている。また、家族にも鍵をかける事の弊害を理解してもらい、戸外の活動を工夫したり、地域の協力ももらいながら鍵をかけないように取り組んでいる。		
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	避難訓練は夜間想定も含め実施し、消防署・セキュリティー会社の協力も得ている。事務室には通報用の電話を設置し、緊急時の連絡網も掲示し、消防署・セキュリティー会社・職員3名以上が5分以内に到着できるようになっている。地域の協力も要請し、災害時の食料や飲み水等の備品は近くのケアハウスに準備している。		

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)
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	食事量は一人ひとり記録し、水分摂取については必要時には細かく、その他は大まかに把握している。また、水分についてはできるだけ促したり、お茶の時間を設け楽しみながら一日の水分量が確保できるように工夫している。管理栄養士より、個々に合わせた食事形態や献立についてのアドバイスをもらい、支援を行っている。		
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	食堂からは錦江湾や桜島が見渡せ、テレビの前の一角にはソファを、和室には仏壇を供え居心地の良い空間となっている。また、採光や換気も十分で季節の花をふんだんに飾り、居心地の良い環境を保っている。		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には使い慣れた家具や仏壇、小物などを配置したり、家族の写真を飾るなど、安心して居心地良く過ごせるように工夫している。また、家族の訪問も歓迎し宿泊も可能となっている。		