

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

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
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
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
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	2376500324
法人名	有限会社あおいの里
事業所名	グループホームあおいの里
訪問調査日	平成 19 年 9 月 4 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 27 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

【評価実施概要】

事業所番号	2376500324		
法人名	有限会社あおいの里		
事業所名	グループホームあおいの里		
所在地 (電話番号)	愛知県宝飯郡小坂井町大字伊奈字縫殿26番地132 (電話) 0533-72-2778		
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19年9月4日	評価確定日	平成19年9月27日

【情報提供票より】(平成19年7月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成14年8月16日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	14 人	常勤 9 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 8.6 人	

(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)	19,530 円	その他の経費(月額)	420 円 (光熱費)	
敷金	有() 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有() 円 (無)	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	280 円	昼食	310 円
	夕食	310 円	おやつ	60 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(7月20日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	3 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 86 歳	最低 75 歳	最高 99 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	豊橋元町病院
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

玄関を開けると利用者の一斉注目とともに、笑顔と元気な挨拶の出迎えを受けた。訪問中は常に談笑がホームのあちこちに聞かれ、にぎやかな大家族の雰囲気の中で、われわれ評価調査員も、ともすれば評価のための訪問である事を忘れそうな程「わくわく」とした楽しさを感じていた。「その方がその方らしく」「普通に生活すること」の理念が利用者・家族・地域・職員に浸透している、まさに「普通」生活の場を感じた。調査当日の昼食時でも、副食に見事に味付けをした利用者に対し、利用者同士で口々に「おいしい」「たべやすい」の言葉掛けがあったり、好物の遣り取りが自然にみられ、わきあいあいの雰囲気に胸が打たれた。法人代表・管理者が「当たり前の支援」と言っている利用者本位の細やかでやさしい支援は、利用者家族がホームへの想いに「私も年をとったら入りたい施設」と表現する、グループホームの本質を感じられるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	前回外部評価では、改善項目無しであった。しかし、評価結果からやりがいを見出し、継続支援・さらなる改善努力を実践し、今回評価を迎えるに至っている。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価をホーム全体の振り返り評価として正しく位置付け、年に2回程度の、意義の理解・項目理解等の勉強会につなげ、ホームにとって意味のある自己評価を実施している。改善は自己評価結果の中から見出し、積極的に改善に取り組んでいる。
重点項目	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)
	会議は概ね2ヶ月に一回定期的に開催している。利用者・利用者家族・包括支援センター・小坂井町職員・民生委員・GH管理者・GH介護職員がメンバーとなっており、多方面からの意見交換を実現し、現実的で有意義な会議になっている。ホームと地域の「つき合い」は良好であり、関係を活かし、法人代表が地域での介護・福祉の講演を引き受ける事で、広く高齢者介護・認知症介護理解を啓蒙している。
重点項目	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)
	利用者の生活の様子を1ヶ月に1回定期的に連絡・報告することで、家族の不安に配慮している。また、意見・苦情に対しては、日常的に気軽に話せる雰囲気作りをし、家族の訪問時にはホーム側から積極的に声かけを行ない、聴き取った意見は早急の対応に努めている。今回家族アンケートでもホームの対応には満足の声が多い。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	利用者を地域の一員として認識し、地域の行事「高齢者サロン」「健康福祉祭り」「盆踊り」等に継続して参加している。よって、利用者の地域における日常生活は、地域高齢者と何ら変わらぬ「普通の暮らし」を実現している。また管理者は、地域住民にむけて認知症サポーター養成研修のキャラバンメイトとして貢献を果たし、その他高齢者介護に関する講演・講習会等の講師として地域との交流を行なっている。

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)
. 理念に基づく運営					
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	利用者が安心して生活できるよう『その方がその方らしく』『普通に生活すること』を理念に掲げている。		
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	管理者は毎月行なう会議・研修会を活用して、ホーム全体で理念の共有を図っている。		
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	利用者を地域の一員として認識し、地域の行事「高齢者サロン」「健康福祉祭り」「盆踊り」等に継続して参加している。また管理者は、地域住民にむけて認知症サポーター養成研修のキャラバンメイトとして貢献を果たし、その他高齢者介護に関する講演・講習会等の講師として地域との交流を行なっている。		利用者の自由な生活環境確保は、地域におけるホームの認知度が課題となる。利用者の入居前の生活継続を実現させる為にも、現取り組み継続をお願いしたい。また、さらなる開拓にも大いに期待するところである。
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	職員は自己評価の意義を理解し、振り返り評価を実践している。又管理者は、外部評価結果を活かし、やりがいを見出し、さらなる改善に積極的に取り組んでいる。		
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	会議は概ね2ヶ月に一回定期的に開催している。利用者・利用者家族・包括支援センター・小坂井町職員・民生委員・GH管理者・GH介護職員がメンバーとなっており、多方面からの意見交換を実現し、現実的で有意義な会議になっている。		会議のメンバーに利用者が入り、参加を実現していることは、他メンバーに対しての利用者の状況理解に非常に有意義なことである。今後も利用者本位のサービス向上に向け、継続をお願いしたい。

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	週1回程度訪問し、情報交換を含めた話し合いを行っている。毎年、行政・社協・民生委員・老人会等よりホーム長に高齢者介護・福祉に関する講師依頼が多数あり、地域交流を視野に入れた取り組みを実践している。		
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	利用者の日常の様子や健康状態などを写真を同封して月1回定期的に郵送している。金銭管理は家族の面会時に確認され署名また捺印がある。家族からはホームの報告について「大変満足している」との意見が多く寄せられている。		
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	重要事項説明書に相談、苦情窓口として、事業所以外に市町村・国保連・愛知健康福祉部高齢福祉課を記載して入居時に説明している。又、日常的に気軽に話せる雰囲気作りをし、家族訪問時にはホーム側から声かけを行っていることがアンケートからうかがい知れた。聴き取った意見は早急の対応に努めている。		
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	職員の離職に対して、法人代表自らが意識改革を行ない、スーパーバイズ・コーチング(新しい人間観への対応)等を習得して離職減少の成果をあげている。現在は職員も定着し、利用者の落ち着いた生活の基本となっている。		
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	月1回の会議時に研修会・勉強会を行っている。その他、愛知県GH連絡協議会の研修会等の外部研修へも参加をしている。また、「みんなの声」と題して一日に一例の利用者とのやり取りをSOAP方式で介護記録へ記入することを職員に依頼し、気付きの中からのサービスの向上・改善につなげるトレーニングを実践している。		「みんなの声」は利用者のさりげないつぶやきが温かく、相手を思いやる介護観で記録されており、どの事例を読んでも感動できる、すばらしい物である。職員の負担が少ない学習方法であり、また、利用者の声がサービスの向上につながるばかりではなく、読み返せば、職員の介護に迷いが生じた時の支えになると確信できるので、是非とも継続をお願いしたい。
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	法人代表がGH連絡協議会幹事、サービス評価委員会担当幹事等の立場にあり、ネットワークづくり、勉強会相互訪問等に精通し、リーダーの存在である。サービスの質の向上に対する取り組みに関して、何ら不安は感じられない。		

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)
.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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 本人が安心して、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	利用者がホームに安心・納得した上で入居できるように、無料にて共用型通所介護のお試し利用を提供している。利用開始前の十分な説明・家族との話し合い・見学等も含め、利用者・家族、受け入れ側であるホームも含め、関係者が納得した上でのサービス開始に努めている。		
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	職員は利用者の生活暦より、料理・裁縫・洗濯・掃除等の活躍場面を支援し、利用者から素直に学ぶ姿勢を持っている。訪問調査当日の視察でも、気兼ねのない家族のような場面が多数みられた。		
.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
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	認知症の理解が深まるアセスメント様式を用いて介護プランを展開している。本人の意向は『何がしたいか』『どこに行きたい』と尋ねるだけでなく日常生活のかかわりの中で想いを汲み取り、適切な支援に努めている。		
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	介護計画は管理者・計画作成担当者・介護スタッフ・本人・可能な限り家族も含め介護内容の検討を行なっている。それぞれが日常の気づきを提議し、話し合い、より「その人らしい」暮らしの支援を目指した介護計画の作成を実践している。		
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	介護計画は6ヶ月毎の定期的な期間を定め、見直しを行なっている。利用者の状況・状態に変化が生じた場合は、随時見直しを行い、利用者の現状に即した計画を立案している。		

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)
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	現在サービス利用中の利用者・家族の多様化する要望に応じるばかりではなく、今後サービスを利用しようとする利用予定者のニーズを考え、医療連携・共用サービス・空室利用のショートステイ等、事業所の持つ多機能を活かした支援を日常的に提供している。		
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	提携医療機関以外も利用者・家族の希望を聞き取り、職員付き添い受診の支援を行なっている。職員が付き添う事による、受診医療機関との連携は良好な状態にある。		
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	入居時には重度化した場合の指針を家族と話し合っている。また、発症時には医師の診断・治療方針をもとに本人・家族とも協議し、できる限り希望を受け入れている。終末期の看取りの希望に関しては、医師の診断の上、協力が得られれば、ホームとしての受け入れ体制はある。		
. 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	訪問調査視察時でも、トイレ誘導等、個人対応に対して耳元で小声の対応を行い、利用者のプライバシーを損ねない配慮が見られた。また、介護記録を代表とするホーム保管の個人情報の取り扱いには全職員周知を図り、細心の注意をはらっている。		
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	決められた日課でなく、利用者のペース・希望に添った支援がさりげなく行われている。利用者は思い思いに2~3人の馴染みのメンバーに分かれて雑談し、楽しい雰囲気が伝わってきた。		

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)
(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					
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	『みんなの声』を活用し、献立は利用者の希望が反映された楽しみのメニューとなっている。調理・盛り付け・後片付け等は利用者が主体となり、職員は側面よりさりげなく支援していた。盛り付けにも工夫を凝らし、品格のあるお膳に、一品毎に食器を配し、パセリ・さやえんどう等の青物を添える一時間で美しく盛り付けされていた。		当日の視察でも、利用者の楽しみは「食べる」ことばかりでなく、食事時間終了までの工程全てであることがよく理解できた。自立支援・共同生活、さらにはその人らしい生活の継続という、まさにグループホームの目的を実践する姿である。今後の継続的な取り組み、そこから生まれる数多くの成果に大いに期待するところである。
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	朝から浴室の準備を整え、一人ひとりの希望に添って、いつでも入浴できる状態にしている。職員は利用者の生活パターンを把握し、個別対応に負担を感じない支援を実現している。		
(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					
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	利用者の生活歴から見出す趣味・特技等は、日常生活の中で職員が学ぶことが多く、職員から頼られ、当てにされることを張り合いにされている利用者も多い。調理の味付け・ボタン付け・縫い物・掃除等、経験を発揮する場所・場面を作り、支援している。		
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	利用者の希望に沿って外出できるように、買い物・散歩・喫茶店・外食・ドライブ等、様々な支援を実践している。外出支援が日常的に行われている成果か、利用者の様子・会話から察するに、外出が生活の中で「当たり前」になっている事が理解できる。		利用者に活気があり、外部から訪れた我々の目にも生き生きとされている様子が分かるのは、積極的な外出支援の効果も大きいと思われる。室内支援に比べリスクが伴うので、今後も職員の負担に配慮し、現状の「本人本位」の支援継続を期待したい。
(4)安心と安全を支える支援					
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	居室は鍵をかけず、玄関はAM7:00～PM8:00まで施錠せず、一般家庭と同様の自由な暮らしを支援している。職員は一人ひとりの状態を詳細に把握し、見守りを徹底し、安全に配慮している。		
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	利用者・職員ともに年2回の夜間想定を含めた避難訓練を実施している。地域の人々への協力は具体的には要請していないが、日ごろの係わりより不安はない。また、非常時に備え食料品の備蓄もしている。		現実に被災した場合、利用者・職員の安全確保に対する具体的な方法・手段の周知が望まれる。また、地域に対しても、ホームがどのように対策を考えているかを知っていただく働きかけも検討課題として提案したい。

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)
(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	利用者の好みを取り入れた献立は、管理栄養士である管理者によってチェックされ、栄養バランスにも留意した食事となっている。水分摂取量管理の必要な利用者には、個人の容器での計測方法を用い、必要量を麦茶等で準備しておき、飲水の支援をしている。		
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	旧商店街の静かな住宅地の中にあり、建物はおしゃれなペンション風に設計され、内部は高い天窓もあり、窓が多く自然光が差込んでいる。共用空間は過度な装飾・掲示はなく、食卓テーブル・ソファ・テレビの配置は、利用者がゆったりと落ち着いて過ごせるように工夫がされていた。多くの利用者は一日のほとんどを共有空間で過ごしている。		
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	年代を感じるタンス・座布団・配偶者の遺影など、利用者の大切なものが数多く持ち込まれている。また、生活感のある居室には、おしゃれ着がハンガーに掛けられ、外出用の帽子が用意され、利用者が居心地よく「普通に」生活されている様子がうかがえた。		