

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成19年11月3日

## 【評価実施概要】

事業所番号	3270101342		
法人名	株式会社 アゼーリ		
事業所名	グループホーム アゼリア		
所在地 (電話番号)	松江市黒田町475番地7 (電 話) 0852-60-5860		
評価機関名	NPO しまね介護ネット		
所在地	松江市白潟本町長43番地		
訪問調査日	平成19年10月24日	評価確定日	平成19年11月24日

【情報提供票より】平成 19 年 9 月 25 日

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 17 年 11 月 26 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18人
職員数	人	常勤	人, 非常勤 人, 常勤換算 人

### (2) 建物概要

建物形態	併設型	新築
建物構造	鉄骨 造り	
	2 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)	A 45,000 B 50,000円	その他の経費(月額)	円
敷 金	有( 円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( A 225,000 B 250,000	有りの場合 償却の有無	有
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 1,500 円		

### (4) 利用者の概要(10月24日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	5 名	要介護2	7 名		
要介護3	3 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82,3 歳	最低	60 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関 松江赤十字病院

協力医療機関名	浜田歯科医院
---------	--------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

創設3年目。住宅地区のなかにあり、近くに商店やスーパーマーケットがある。ホームの西、北側には川と田んぼがあり、ゆったりとした空間もある。同じ建物内にデイサービス、高齢者住宅も併設されており、相互の交流も図られている。昨年の外部評価の反省のもとに「全体で質の向上のためにも考える」との目標を掲げてこの1年取り組んできた。管理者が一番力を入れてきたことは「職員同士の話し合い」「家族との話し合い」で利用者一人一人のことをかんがえて、職員が質を向上することによって良いホームを作ろうと意欲的である。

## 【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>「運営理念」「地域との付き合い」「評価に対する対応」など改善課題に対して、管理者、職員一丸となって問題意識を共有しながら取り組んでいる。昨年指摘のあった課題についても、できることから、取り組まれ、一つ一つゆっくりであるが努力されている。</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>昼休みに、カンファレンス会議を設けて、全員で自己評価をし、話し合える場を多くし、評価の意義を理解し、改善に向けての取り組みを行いサービスの質の向上に努めている。</p>
	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>職員と利用者との買出しや、散歩で出会うこと、地域の人のデイサービス利用があり、除々に地域のかたがたの理解がひろがり、防災関係、安全対策など意見交換がもてるようになって来ている。</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>面会時に対応されているが一歩進めて、家族会の開催、家族同士の意見交流する機会なども工夫され、さまざまな家族の想いに対応し、運営に反映されるよう期待したい。</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>自治会に対する働きかけも進み、立ち寄り人も増えてきてる。事業所から、地域に向けて積極的に発信することによって理解を得る努力も引き続きすすめられたい。</p>

## 2. 評価結果

(   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	○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	独自の理念を職員全員で現在作っている。職員自ら考え模索していて今年中には作り上げる予定。	○	地域密着型サービスの意義を踏まえ「職員自身が作り出される理念を」と期待する。
	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	管理者と職員は、会議や日々の実践の中で話し合い、検討し、確認しあう中で、このホームで共有出来る理念作り取り組んでいる。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会にも入れてもらうことが出来、6月の水害のときも、地域の方がたの見守りをうけ、小学生が歌やお話に来訪、利用者の手作り雑巾を学校に送ったりして、除々に地域との交流がすすみ始めている。	○	今後さらに、ホームのほうから地域に向けて交流を工夫し情報を発信していかれること期待する。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	昼休みにカンファレンスの時間を設け、自己評価、外部評価の検討を全職員で行った。それをもとに改善課題、独自理念づくり等の取り組みの話し合いがおこなわれている。	○	年間計画に位置づけ計画的に改善活動と結びつけた取り組みを期待したい。
	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	運営推進会議も開催されるようになり、利用者の状況を話したり、出席者から積極的な意見や提案もでき、意見交換が出来た。事業所の取り組みを理解していただき、会議で取り上げられた検討事項について話し合い、サービスの向上に向け努力している。	○	今後は2ヶ月に一回の定期開催とされ、課題を地域ともに共有できるよう充実した会議運営がなされることを望みます。

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	運営推進会議以外は、現在行き来はない。	○	直接関係事項はもとより、間接的には自治会などと、共同して市、町への連携を模索していかれたい。
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	面会時に近況を報告し、行事などあるときには手紙つきの写真などの生活たよりを送付している。金銭管理表は、入金時に確認してチェックされている。		
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	面会時に積極的に苦情、意見があれば出してもらおうよう話し、運営推進会議でも話している。問題があればその都度検討して対応している。ユニット、事業所全体で取り組んでいる。	○	個々の家族との対応はもちろんであるが、家族同士が意見交換を行える機会があり、家族の声が運営に反映できる体制づくりを期待したい。
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	昨年度は退職者が多く利用者や家族に不安を与えた。ユニット内の職員を固定化し、顔なじみの関係によるケアに心掛け、職員の移動、離職がある場合、利用者、家族に対しても、混乱がおきないよう配慮に努力している。		
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	法人が行う新人研修や専門研修会、ホーム内での勉強会や外部での研修など、すべての職員が参加できるよう配慮され、研修内容は、毎月の全体会で伝達され共有化に努められている。		
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	湘北地区ブロックに参加交流して意見交換、をしている。又法人内の事業所の相互の見学、訪問、研修会参加などで職員が交流し、意見交換が出来るようになっている。	○	市の指導で10月23日から交流の機会が出来たそうですので、全職員が質の向上を目指して活用されることを期待したい。

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	入居前に本人、家族とも見学してもらうことから始め、安心いただけるようにしている。やむを得ずすぐ利用の場合は、家族と相談しながら面会を多くしたり、外泊するなど除々になじめるよう工夫している。デイ・サービスからの例が多い。		
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	人生の先輩であることを認識し、日々の生活のさまざまな場面で教わる機会がたくさんあり、職員は利用者へ、感謝の気持ちを伝えている。利用者からは励ましや慰めの言葉を頂き、共に支えあひながら生活がなされている。		
<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	日々のかかわりの中で相手の立場を思いながら接し本人の希望を聞いている。困難なときには表情や言葉から思いを汲み取るようにしたり、家族からの話を聞き取りも参考にしている。		
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	2人については、本人や家族の思いを聞き、カンファレンスやユニット会議において、話し合いながら介護計画を作成した。	○	その他の利用者についても、本人、家族同席のもとで、より利用者の意向に沿ったケア計画を作成されることを期待したい。
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	3ヶ月に1回実施し、状況の変化があったときは、早急に家族に相談の上見直しを行いケアの統一を図っている。	○	1ヶ月を期間目標で見直しをして、継続の場合でも記録として残されることが望ましい。

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 (すでに取り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、家族の状況に応じて通院や送迎など必要な支援はなされている。骨折した人があったが早期退院を実現し、1ヶ月で退院し、あと通院を支援した。		
<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	受診や通院は本人、家族が希望するかかりつけ医師となっている。基本的には家族同行となっているが状況によっては職員が対応している。協力医については、2週間に1回往診に来てもらっており、応急時には相談に応じてもらっている。		
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	重度化した場合や終末期の対応については話し合っているが、まだ形として出来上がっていない。	○	医師の協力を得ながら、本人、家族の意向を尊重し、終末期に対応できる支援に向けて話し合いをすすめられることを期待する。
<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	一人一人の誇りやプライドを傷つけない様、日々、職員同士互いに評価しあって「敬語を使う」「居室に入る時はノックをする」。人権を守り、かける言葉を注意するなど職員姿勢の注意を徹底させている。		
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、あくまでも、それぞれのペースや希望、体調を考慮し、ゆったりと生活できるように支援がなされている。		

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)
<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	食材の買出しから、調理、盛り付け、片付けなど、利用者と共に行い、職員も入居者とテーブルを囲んで一緒に食事を楽しんでいる、食事に出られない人に対してもきちんと支援がなされている。		
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	毎日でも希望した時間に入浴できるようになっている。浴槽も2つあり、脱衣室もゆったりしたスペースである。入浴中に歌を歌ったり、昔話をしたりし、入浴が楽しめるよう工夫して支援をしている。夜間も可能だが現在希望者はない。		
<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	入居者それぞれの得意分野を把握し、毎日の役割として得意なことをお願いしてやっていただいている。季節により漬物づくり、干し柿づくり、ラッキョウ漬けなど一緒に行っている。	○	さらに、利用者の力が発揮できるような場面作りを行っていただきたい。
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	希望に添って近くのスーパーに買い物に行ったり、美容院、散歩などに出かける。音楽会、足湯、ドライブにも出かける方もある。事務職員の協力も得ながら出来る限りの支援を心がけている。		
<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	夜間のみ施錠である。普段は外へ出られるような場合は、さりげなく声をかけ、職員みんな協力し合い安全に配慮しながら見守っている。		
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	年2回、消防署の協力を得て、防災訓練をし、避難、消火器の訓練をしている。7月の水害の時も、よい教訓になり、災害対策について意識が高まった。火災以外に地震、水害などのマニュアルも作成されている。	○	今後、さらに地域との連携について、協力関係を築かれることと、備蓄についても考慮されることを望む。

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	栄養士作成の献立表にもとづき、調理し栄養バランスを確保している。食事、水分量など毎日記録し、全職員が把握し、申し送りをして対応されている。摂取方法も利用者にあわせて支援されている。		
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	安心して居心地よく過ごせるよう、広い廊下、対面で対話の出来るベンチの設置、壁の飾りつけや季節に合わせた生け花、家具の配置など、入居者の意見を取り入れながら工夫している。ゆったりとした空間が出来ていた。		
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	入居者のなじみの持ち物を持ってきてもらって、自分の生活スタイルに合うようになされている。カーペット、イス、テーブル、たんすの上には家族の写真、思い出のあるものが飾られ、本人の想いに合わせた環境作りがなされていた。		