

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	2572300107
法人名	特定非営利活動法人 ふれあいセンター「そよ風」
事業所名	グループホーム 大空
訪問調査日	平成 20 年 2 月 20 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 10 日
評価機関名	ナルク滋賀福祉調査センター

○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	2572300107		
法人名	特定非営利活動法人 ふれあいセンター「そよ風」		
事業所名	グループホーム 大空		
所在地	滋賀県湖南市三雲2030-68 (電話)0748-72-8160		

評価機関名	NPO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ンター		
所在地	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2月20日	評価確定日	3月10日

【情報提供票より】(平成19年12月1日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成15年10月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	20 人	常勤 4 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 6.6 人	

(2)建物概要

建物構造	軽量鉄骨造りスレート瓦葺平屋建及び木造スレート瓦葺平屋建 1階建ての 階 ~ 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)	50,000 円	その他の経費(月額)	31,000 円	
敷金	有(100,000 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	230 円	昼食	650 円
	夕食	650 円	おやつ	70 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(2月20日現在)

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	3 名	要介護2			
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5		要支援2			
年齢	平均 79.3 歳	最低	74 歳	最高	85 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	公立甲賀病院, 菊田医院, 芦田歯科医院
---------	----------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当初から地域に根ざしたグループホームとして開設されているので、地域密着型グループホームとしては理想に近い形である。隣接して集いの広場「あったかホーム」が併設されており、地域の老人や乳幼児に開放されている。デイサービス施設も近所にあるので、利用者はそれらを共に利用しあって交流している。利用者の自立を促すために、食事の準備・調理・配膳などを分担したり、庭の野菜作りなども積極的に行っている。また、全員による歌謡曲の合唱も食後長い時間にわたって行い、ストレス解消と和気藹々とした雰囲気作りで役立っている。地域に溶け込み、「大空」があるから安心と地域から信頼され、文字通り地域の中で暮らし続ける人々を支え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	<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>(1)契約書の利用者の権利・義務記載の不足については該当箇所を改訂した (2)相談・苦情受け付けは、ご意見箱を玄関に設置して受け付けることにした (3)理念に沿って月別目標を掲げる件は、評価後すぐ実施している(4)食事代等の見直しは評価直後に開催した運営推進会議で討議し、利用者家族の了解を得て値上げ改定した。</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>新規の自己評価票は今回が初めての取り組みであるため、非常勤を含めた全職員がそれぞれの項目について気づいた点を記載し、また改良点を協議している。したがって、評価に対する取り組みは非常に熱心である。</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>平成19年4月より隣接する「あったかホーム」が集いの広場大空として老人、乳幼児などに開放されたこと、防災訓練時の地域住民協力への感謝、地域での諸行事の報告及び今後の計画等の連絡が行なわれている。「グループホーム大空便り」も紹介されている。更に自己評価票での改善点や市町村との連携および協力事項なども報告されている。</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>定期的に「グループホーム大空便り」を家族に送り、あまり施設に来ない利用者の家族へも近況を欠かさず連絡している。しかし、中には遠隔地であったり、多忙であったりして訪問しない家族もいるため、施設の対応に十分理解を得られない家族もあるようである。</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>当ホームは地域に根ざした活動を当初から目標として開設されており、地域の一員として近くの神社・お寺の諸行事への参加、団地の年輪会や自治会主催のグランドゴルフなど各種行事に参加している。また地区文化祭への参加、歌謡教室主催のカラオケ大会には全員で合唱するなどしている。更に独自の特徴として「あったかホーム」で近所のお年寄りや乳幼児との交流もしている。</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)
I. 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	地域に認知症高齢者向け施設が無かったので設置されたこともあって、当初から『入居者が住みなれた地域で人権尊重される生活が保障されつつ地域住民との交流の下で』という基本方針が運営に生かされている。また利用者が自分たちに解りやすい言葉で言い換えた理念の文章も併せて掲示している。		
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	ミーティングで常に理念の再確認を行っている。月単位で具体的な目標を作成して見やすいところに掲げ、具体化して実施し、新任職員には所内での研修で必ず理念を伝え理解するようにしている。		
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	自治会に入りゴミ当番もし、例祭・納涼祭・老人会主催グランドゴルフ大会への参加、文化祭への参加と出展、近くの保育所との交流や運動会への参加など地域の行事には積極的に参加している。また広報誌「そよ風通信」も配布している。		
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	自己評価の意義や目的をミーティングで話し合っ全職員が自己評価票に意見を出し、出て来た課題について改善の具体策を検討して、介護計画に導入して実践している。		
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	利用者・家族・地域住民・老人会の各代表、民生委員、町内会長、区長、湖南市職員および施設職員による運営推進会議を2ヶ月に1回開催し、利用者の状況、地域との交流状況、家族や医師からの患者の状況変化の認識も紹介するなど、常にホームの様子を報告し、検討課題としてサービス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)
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	市の担当者とは運営会議以外にも連絡を取り、必要な情報をもったり、運営や介護サービスの向上について助言をもったり協議しているほか、頻繁に来所して実情を把握してもらうようにして、連携を深めている。		
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	毎月写真入りのグループホーム便りを発行して、それに各利用者の顔写真を載せて家族には利用者の近況がすぐ分かるようにしている。またお便りに預かったお金の出納簿のコピーを添付し金銭の使用を明確にしている。急な出費や健康状態の急変もきめ細かく電話等で伝えている。		利用者や家族の不満・意見への回答に、一部不満が残っているようなので、家族が充分納得したかどうかの再確認をするようにして欲しい。
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	家族から意見が出やすいように苦情窓口やご意見箱も設置している。その内容や来所家族からの意見はミーティングで話し合い、運営に反映させている。また時々行事を計画して家族の方々も参加するよう誘いかけて意見を聞く場づくりをしている。市や県の苦情窓口の表示もしている。	○	利用者の家族の訪問が久しくなく、家族の真意が把握しにくいケースもあるので、現状を変えるため運営推進会議等で広く打開策を探す努力をして欲しい。
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	各利用者ごとに同一職員が対応するようにしているが、病気などでやむなく休職する場合や新職員が入る場合はよくその理由を説明し、離職者と新任者がある期間一緒に仕事をして混乱を与えないように配慮している。職員には履歴に応じた資格取得を奨励し、意欲増進に努め離職や異動を防ぐように努めている。		
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	職員個人別に資格取得のための育成計画を立て、それをもとに年間計画の中に位置付けた研修計画を立てて研修に参加させている。研修後報告書を作成させ、他のスタッフに回覧したり、ミーティング時に報告したりして、日常業務に活用している。		研修が仕事のローテーションによっては、時間的に厳しいこともあるので、その点の配慮をなお一層望みたい。後継者選んで急に重い責任を負わされることに対する不安もあるようなので、複数人を順位をつけつつ育成するよう工夫して欲しい。
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	各職員が淡海グループホーム協議会、湖南市介護保険事務所協議会の研修に参加し、また、甲賀圏域グループホーム交流会にも参加して、他の事業所と交流することで視野を広げるとともに、他事業所の良いところを取り入れるようにしている。		

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)
Ⅱ.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、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	利用しようとしている本人と家族にホームの見学だけでなく、日にちを空けて2～3回ホームに来て慣れてもらい、納得した上で利用できるようにホームを開放している。		
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	利用者のこれまで過ごしてきた経歴やしてきたことを聞きながら、家事とか野菜作りなどを職員が利用者から教えてもらうなど、家族に近い関係作りをしながら協力し支えあって生活する姿が窺える。		
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	日々の生活の中で利用者の意向を把握するように努めている。家族に会いたいという意向が窺われる場合には、それとなく家族に連絡して本人の思いを伝え、どう本人を支えていくかを家族と相談し検討している。		
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	利用者の心理状態や生活史および「できること・できないこと」シート等を作成し、アセスメントや課題を明確にして、ミーティングとか定期的に夜間に行う課題検討会で話し合い、利用者主体となるような介護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	介護計画は3ヶ月毎に定期的に見直し、評価を行なっている。特に状況変化がなければ継続するが、状況変化があれば本人、家族、関係者と話し合い、変化に対応した介護計画の見直しと変更を行っている。	○	介護計画に見直しが少ない場合には、その旨の説明を家族は受けたと認識していない場合があるので、その点にも配慮して改善して欲しい。

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	隣家の「あったかホーム」を近隣の高齢者や乳幼児の集いの場として開放しており、利用者も一緒に交わることを楽しみにしている。健康管理面では医療連携体制加算事業所として夜間もオンコールにより24時間対応する体制をとっている。		
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					
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	利用者のほとんどが近隣者で、入所前からの近くのかかりつけ医があり、家族と一緒に受診してもらっているが、緊急時は家族の同意を得て職員が同行し、受診結果は家族に知らせている。		
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	ホームで独自に重度化や終末期に対する看取りの指針を決めており、事業所でできるケアの範囲について説明を行い考え方を共有化している。本人の状態変化に応じて、その都度繰り返し本人・家族の考えを確認して支援に生かしている。		
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	利用者の人間としての尊厳を守るため、利用者の誇りやプライバシーを損なわないようミーティング等で徹底している。個人の不名誉な現象は個別ファイル等の記録にも個人名をあげず職員のみ理解できる記号で記し、プライバシーを守っている。		
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	利用者のその日の体調や希望に添って生活できるよう支援している。また、買い物や散歩等、一人一人の状態にあわせながらも、できるだけ外出をもらい、また近所の老人や乳幼児に接する機会を増やすようにしている。		

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)
(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	季節感が感じられるような行事にあわせた献立や旬の食材を取り入れている。食べたいもののリクエストを取り入れた献立をしたり、調理・盛りつけを手伝ってもらって一緒に食事を楽しんでもらっている。		
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	体調に応じて入浴を行ってもらい、また入浴順も不満が出ないように曜日ごとに順番を決めたりしている。利用者の状態に応じた入浴支援をしたり、衣服の着脱も利用者が出来るところまで自分でやってもらっている。		
(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	台所仕事・掃除・洗濯等で利用者へ声をかけて能力に応じた役割分担をお願いし、言葉をかけて感謝の気持ちを伝え、自信をもつように努力している。寝たきりだった人も、仲間に入って一緒に娯楽を楽しむまでに回復するなど効果が出て来ている。		
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	ほぼ毎日全員が外出するようにしている。近所の散歩・買い物などは2人ずつで、少し離れた所には大勢と一緒にいくなどしている。気分転換やストレス解消のため、ドライブや名勝の見学等を行っている。重度の人は車いすを利用してでも外の空気に触れるようにしている。		
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	日中は玄関にも鍵を掛けず、利用者が自由に出入りできるようにしている。出入りはセンサーが感知し音色でどちらの出入りかが職員に分かるようにしている。		
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	火災避難のほか特に裏山が近いので山崩れへの砂防非難の非常災害訓練計画を作成し、マニュアルをもとに避難訓練を実施している。地域の協力体制について運営推進会議で協力を呼びかけ、協力を得ている。	○	夜間は一人の職員が勤務するため、突発的なことが起こったとき利用者の救助と同時に外部連絡をすることになるので、一人になる勤務時間をできるだけ短くする工夫が望まれる。

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)
(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	一人一人の食事や水分の摂取量を毎回チェックして合算して記録している。特に水分量は、いつ、どのくらいの量を摂るかを決めている。便秘気味の利用者が多いので、その対策を充分考えて実施している。また、定期的に保健師による点検も行っている。		
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	季節にあった曲のCDを流したり、季節ごとの花を飾り、また全利用者の塗り絵を壁に掲げたりしている。また、食後のひと時を全員が歌謡曲を合唱して和気藹々と過ごしている。		
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、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居者のお気に入りの写真や手作りの陶器作品などを居室に飾って居心地よく暮らせるようにしている。利用者が衣服や日用品などの持ち物を探さなくてよいように、利用者の持ち物を職員が整理整頓し記録している。		