

# 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
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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2170102988
法人名	有限会社 アヴェニール
事業所名	グループホーム さくら
訪問調査日	平成20年7月23日
評価確定日	平成20年9月12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20年9月8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170102988		
法人名	有限会社 アヴェニール		
事業所名	グループホーム さくら		
所在地 (電話番号)	岐阜県岐阜市河渡5丁目60番地 (電話) 058 - 253 - 1228		
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	岐阜県関門市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年7月23日	評価確定日	平成20年9月12日

## 【情報提供票より】(20年7月1日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 8 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 4 人, 非常勤 10 人, 常勤換算	11.9 人

## (2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 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)	39,000 円	その他の経費(月額)	31,500 円	
敷 金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 100,000 円 無	有りの場合 償却の有無	有( ) 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		800 円	

## (4) 利用者の概要(7月1日現在)

利用者人数	17 名	男性	3 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	7 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2			
年齢	平均 83.4 歳	最低	64 歳	最高	95 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	岐阜中央病院、山田病院、寺田診療所、ほり歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは周りを田や畑で囲まれた田園地帯の中にある。4年前、病院勤務時代にやり遂げられなかった思いの実現のため、法人代表はこの地にホームを建設した。同じ病院で働いていた看護師仲間(二人の管理者)が加わり、鉄壁のチームワークを誇るホームが出来上がった。法人代表のご主人や父親もそれぞれの役割を持って業務に参加しており、家族ぐるみの参画である。ホーム理念の「和気藹々」の精神は、職員の一人ひとりに浸透し、全ての活動の原点になっている。職員を気遣う代表のさりげない一言に対する職員の謝意や、代表の身を粉にして奉仕する姿を陰で案じる管理者の思いを知った時、代表の頬を大粒の涙が流れた。完成度の高いホームが、さらに成長していくことを誓うかの涙と感じた。

## 【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)
	前回評価での要改善指摘は4項目であったが、それぞれに対処の跡が見られた。前回指摘のあった自己評価は、2ヶ月前から全員参加で取り組んだ。防災面でも、地域との連携が考慮されている。
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)
	前回評価での要改善指摘項目であるが、今回の自己評価は2ヶ月前から職員に評価項目を割り当て、全員参加の自己評価を行った。自己評価に加わった職員にも新たな気づき生まれ、大きな収穫となった。
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)
	ほぼ2ヶ月毎の定期的な運営推進会議が開催されているが、会議メンバーの欠席が目立つ。家族的な会議ではあるが、定型的な報告事項以外に自己評価や外部評価についての話し合いが行われており、サービスの向上につながっている。今後の課題として、ボランティアグループの代表や医療機関・教育機関の関係者、他事業所の管理者等を新たなメンバーとして選任する等、会議出席者を増やす試みが必要であろう。
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)
	家族の意見や要望には誠意を持って対応することを心がけており、家族アンケートにも苦情や批判的な意見は皆無であった。しかし、アンケートの回収率は約1/3(17名中6名)と異常に低かった点が気になる。意見のないことを善しとせず、家族が意見を出しやすい環境づくりにチャレンジしていただきたい。
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)
	法人代表の家族がこの地域の出身であることもあり、地域との良好な関係が構築されている。地域のイベントには積極的に参加し、自治会活動(会合等)にもホームのメンバーが顔を出している。玄関が施錠されていないことに象徴されるように、開放的な雰囲気漂うホームであり、地域の人たちが野菜を持ってきたりして気楽に訪問している。

## 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)
<b>. 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	「和気藹々」との法人の理念の中には、利用者と職員とがホーム内で織りなす人間模様だけでなく、地域をも巻き込んだ大きな意味合いが含まれている。		
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	ヒアリングにおいても、代表・管理者(ユニットリーダー)・職員の口からは、無意識のうちに「和気藹々」の言葉が発せられる。理念がホーム内に浸透し、あらゆる活動が理念に裏打ちされたものとなっていることがうかがえる。		
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	法人代表の家族がこの地域の出身であることもあり、地域との良好な関係が構築されている。地域のイベントには積極的に参加し、自治会活動(会合等)にもホームのメンバーが顔を出している。		
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	前回評価での要改善指摘項目であるが、今回の自己評価は2ヶ月前から職員に評価項目を割り当て、全員参加の自己評価を行った。自己評価に加わった職員にも新たな気づきが生まれ、大きな収穫となった。		
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	定期的な運営推進会議が開催されているが、会議メンバーの欠席が目立つ。会議では、定型的な報告事項以外に自己評価や外部評価についての話し合いが行われている。		会議終了時に、メンバーのスケジュールの調整を行って次回開催日を決定するなど、会議出席者を増やす試みが必要であろう。ボランティアグループの代表や医療機関・教育機関の関係者、他事業所の管理者等を新たなメンバーとして選任することも会議の活性化につながると思われる。

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	市の担当者との関係構築は、もっぱら法人代表の役割となっている。顔見知りの、何でも相談できる関係ができており、ホームに必要な情報も適切に収集されている。		
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	便りは発行されていないが、毎月、管理者がコメントを記した家族あての手紙を出している。利用者のホームでの暮らしぶりを伝える写真を同封し、家族からも喜ばれている。		
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	家族の意見や要望には誠意を持って対応することを心がけており、家族アンケートにも苦情や批判的な意見は皆無であった。しかし、アンケートの回収率は約1/3(17名中6名)と異常に低かった。		「サイレント・マジョリティー(沈黙の真実)」という言葉もある。意見のないことを善しとせず、家族が意見を出しやすい環境づくりにチャレンジしていただきたい。
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	これまでは職員の離職が少なく、安定した雇用関係が続いていたが、この1年では4名の離職者が出た。新たな採用者の中には介護経験のない職員もいるため、利用者との馴染みの関係構築が心配されたが、管理者や主要な職員の指導により全く問題は起きていない。		
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	職員が外部の研修に参加する場合、費用を法人負担にしたり参加日を勤務扱いにしたりして支援している。職員の資格へのチャレンジも積極的に行われている。		
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	県のグループホーム協議会に加入して、外部のホームから新たな知識や方法論を学び取ろうとしている。法人代表の積極的な姿勢は評価されるが、ネットワークの構築には至っていない。		法人代表や管理者が他の事業者との道筋を作り、それを職員の交流(交換研修、合同研修、意見交換会等)へとつなげ、利用者の交流(相互訪問、合同レク、共催イベント)へと発展させていくことを期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>緊急性の利用開始の場合もあるが、できる限り利用希望者本人にもホームに足を運んでもらっている。本人が来られない場合には、複数の職員がアセスメントの実施のために必ず本人に会いに行っている。また、利用開始当初は利用者が安定しないため、家族に頻りに面会に来てもらって利用者の不安を和らげている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は、利用者を人生の先輩として敬う気持ちを持っており、利用者から学び取ることも多い。95歳の女性利用者は大の政治通で、首相の性格や首相としてのあるべき姿を論評して職員や他の利用者に話していた。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>自己の意志や気持ちを出表できる利用者が多いが、利用者が要望を口にする前に意向をキャッチして職員が動いている。食事時にも、利用者のちょっとした言動によって、調味料やドレッシングがさっと出てきたり、茹でた枝豆のお代わりが即座に用意されたりしていた。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>本人本位の介護計画を作るため、利用者の意向や家族の意見が聞き取られている。また、職員の利用者担当制がとられているため、日々のケアの中から得られた様々な事象や課題も介護計画の中に盛り込まれている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画の見直しに際してのモニタリングの重要性がよく理解されている。「ケアプランチェック表」を使って、目標達成のために行ったケアの内容をデイリーでチェックしており、次回計画作成のための大きな情報源となっている。</p>		

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)
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	法人代表や二人の管理者は、看護師として病院での勤務経験を有している。職員の中にも看護師資格を有する者がおり、2名の夜勤者のうち必ず1名は看護師資格を有する者を配し、夜間の医療体制の充実を図っている。		
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	職員に医療面での知識が豊富なため、医療機関との連携によって最適な医療機会が確保されている。利用前のかかりつけ医の継続診療も可能であり、透析や糖尿病の治療にも対応する体制ができている。		現在の医療・福祉制度では救うことのできない弱者への救済を、法人代表は次なる自らの役割とらえている。ホームの大きな強みである医療面の充実を武器に、新しい形のホームの出現に期待したい。
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	ターミナル・ケアについては、一部の職員に不安視する声はある。しかし、これまでの看取りの経験や、医療関係に従事した職員の多さから柔軟な対応が可能である。利用者・家族からの看取りの希望があった時には、意向に添えるよう体制を整えている。		
. 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	記録類の個人情報は、事務所で一括管理している。利用者個人の尊厳への配慮が徹底されており、個人情報の保護の観点から「便り」の発行を休止している。		「便り」は、ホームと家族とを結ぶ架け橋とも言えるものであり、ホームを訪れることの少ない家族にとっては数少ない情報源である。家族から写真掲載の「同意書」をとることにより個人情報保護の課題をクリアし、「便り」が再刊されることを望みたい。
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	一応の日課計画はあるものの、利用者のその時の状態や希望を優先して日々の生活が成り立っている。食事が終われば自室に戻る人、ソファでテレビを見る人、テーブルで談笑する人等、利用者それぞれの人間模様である。		

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	食事時、ホームの畑で採れた野菜がふんだんに食卓に上る。釣りたての鮎の塩焼きが出ることもある。魚の調達や野菜作りの役割は法人代表の父親が担っている。食後に出された枝豆は塩加減も絶品であり、大皿いっぱい枝豆があつという間に空になってしまった。		
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	入浴は週に2回を原則としているが、希望する利用者には希望に添った支援をしている。浴室は広いが、利用者のプライバシーを考慮して原則「個室」となっている。		
(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	裁縫や編み物の得意な女性利用者があり、職員の買い物袋やエプロンを作ってくれることもある。週刊誌や新聞から情報を集め、政治談議に花を咲かせる利用者もいる。		
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	外出は日常的に行われており、散歩や買い物等、外出機会は多い。病院での診察帰り、金銭(小銭)を自己管理している利用者の楽しみは、買い物や喫茶店での休憩である。		
(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	玄関は常に解放されており、非常に自由度が高い。訪問調査当日も、男性利用者が一人で散歩に出て行き、しばらくすると戻ってきた。外出を口実に、玄関の外でたばこを吸っていたようである。(喫煙は、職員の管理下で認められている)		
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	避難訓練では利用者に真剣味が足りなかった。しかし、近くの電柱(トランス)に落雷があり、ホームの警備機器等が実際に出火するというアクシデントが起き、利用者は訓練時にはない対応を見せた。		

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	利用者の水分摂取に十分な配慮が見られた。水分摂取の困難な利用者には、代替えのゼリーによる水分補給が試みられている。		
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	ホーム内が広々としており、明るさと開放感にあふれている。各ユニットに畳のコーナーがあり、演芸ボランティアの舞台やイベント会場にもなる。ホーム理念の「和気藹々」が、施錠されていない玄関からホーム外へも伝播していく勢いである。		
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	居室は利用者それぞれの個性があり、趣味の手芸小物が飾られ週刊誌等も持ち込まれていた。冷蔵庫のある部屋、仏壇のある部屋等、生活の臭いが感じられる。		