

# 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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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><u>30</u></b>

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 12 月 24 日
評価確定日	平成 21 年 1 月 30 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番地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	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2F		
訪問調査日	平成20年12月24日	評価確定日	平成21年 1月30日

## 【情報提供票より】(20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	6 人
職員数	20 人	常勤 4 人, 非常勤 16 人, 常勤換算 6.4 人	

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨、木造スレート瓦葺平屋建 造り
	1 階建ての 1 階 ~ 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) ( 100,00 円) 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (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		1600 円	

### (4) 利用者の概要(12月 1日現在)

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護1	5 名	要介護2			
要介護3	1 名	要介護4			
要介護5		要支援2			
年齢	平均 81 歳	最低 76 歳		最高 86 歳	

### (5) 協力医療機関

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

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は湖南市三雲の閑静な住宅地にあり、普通の平屋住宅を改造したグループホームである。地域の中で「共に生き、共に支えあう地域づくり」を目指し5年前の開設時から地域の理解・協力が得られる努力をし、隣の「あったかホーム」を地域住民に開放し地域の子供達やお年寄りが気楽に立ち寄れるまでになっている。利用者への最大のサービスを目指し利用者定員も6人とし、より家庭的な雰囲気大切にきめ細かいケアをしている。利用者は要介護度が比較的低く多種に亘る経験を持っており、その力を発揮出来るよう心がけ、自主性を大切にしている。食事についても食材は職員と利用者で近くの市場へ買いに行き、味付け、調理法等も相談し家庭そのままの生活を楽しめ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>指摘を受けた家族会議での意見や希望、また家族の面会時の意見をより確実に反映するため運営推進会議では真の思いは何処にあるのか深く掘り下げ、そこから解決策を作成するようになった。また災害時の地域協力体制強化については職員全員が防災対策として独居者の家の見回りに参加し地域と一体感を得ている。</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>自己評価は職員全員が参加して行い、各人が改善目標を定めてその取り組みを開始している。また外部評価の改善要望にも全員で取り組み効果をあげている。利用者の日常生活の支援や、家族との信頼関係の構築に努力し更なる質の向上を期待する。</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>会議には市職員、町内会長、地域住民代表、民生委員、利用者家族代表、老人会代表、理事長等が参加し2ヶ月に1回開催している。利用者の現況報告、事業実績報告、外部評価結果等の報告をし、改善検討を実施している。その一つとして家族会としての行事で葡萄狩りを実施し家族との一体感がより強固になった。また朝の散歩では地域の独居者の家の新聞受け、窓のカーテンに注意し安否確認の一助を行い地域との絆を強めている。</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>日常の様子を知って頂くのが第一と考え、月刊「グループホーム大空」にて所内の行事をカラー写真で載せ、利用者の健康状況等の最近の様子を必ず報告している。金銭管理も二重に管理し家族に報告、確認を得ている。家族から意見・苦情が出やすいよう第三者苦情窓口を説明書に記し、所内には意見箱を設置しており、来所時の意見や提案はミーティングに反映している。</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>各種地域行事に参加し、朝の散歩には「大空」の旗を持ち交通安全を訴え、また住宅内が美しくなるよう提案している。併せてホーム住民であること認知してもらっている。子育て支援集いの広場で高齢者や子供たちと交流したり、地域の要請で認知症研修会を開催してギブアンドテイクを実践している。高齢化が進む地域住民の心の支え、よき相談相手になることを更に期待したい。</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)
<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	高齢者の方が身近な地域の中で「共に生き、共に支えあえる地域づくり」を目指すという基本指針があり、地域ぐるみで高齢者の生活を支え、その人らしく安心して暮らせる「大空」の特長を活かした配慮やケアを行うという理念を作り上げている。		
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	理念は玄関をはじめ常に目に付く場所に掲示している。また所内の新任職員研修で必ず伝え理解させている。日常活動、会議打ち合わせの中で何かあれば理念を確認し理念と照らし合わせる習慣をつけている。		
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	自治会に参加し、ごみ当番、運動会、納涼祭等地域の行事には積極的に参加している。近くの三雲保育所から園児達が来て「芋版」でスタンプ作り、東小学校の生徒が来て紙芝居、肩たたきなどを行い交流を図っている。		
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	自己評価実施には全職員が参加しており、日常業務を見直すよききっかけとなっている。評価で出た課題についてはミーティングで全員で話し合い改善計画や具対策をつくり実践している。		
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	2ヶ月ごとに着実に実施し、議事録も残されている。事業所からは利用者の生活状況、事業報告を行い、運営に関する課題や質問について話し合っている。具体的な例として地域の人に認知症を理解していただく重要性が議題となり、その研修会を開催した。		

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)
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	市の福祉協議会や介護相談員から必要な情報、助言をもらったりできる関係作りをしている。また地域包括支援センターとも日ごろから連携を持ち、小規模事業所としての運営上の問題解決の支援を得ている。		
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	月間で通信誌を発行し、行事の開催状況、利用者の個々の生活状況などを報告している。預かっているお金は日々管理して金銭出納帳に記載し家族の来所した時に見てもらい確認を得ている。		
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	苦情、相談申し立て窓口(県市の窓口、第三者委員)は家族に紹介し、需要事項説明書に記載している。ホームにはご意見箱を設置し、家族の来所時には意見を聞きだす努力をしている。		
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	職員の交代がある場合は新旧職員が引継の期間(3ヶ月)を設け、利用者と充分顔なじみになってから異動しダメージの軽減を図っている。職員の悩みや相談ごとを気楽に話し合えるよう心がけ、日常のミーティングでは一人で解決できない課題等を話し合い全員で共有し、ストレスを無くする努力をしている。		母体であるデイサービスの職員との交流もあり人材をより活かされることを期待したい。
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	年間育成計画書を作成し、内外の研修に計画的に参加させ、研修復命書を作成しミーティング時に報告して職員のレベルアップを図っている。	○	希望者が順番でしか受けられないので職員が満遍なく参加出来ることを希望したい。また事業所の後継者(リーダー)育成を今まで以上に重点課題として位置づけて取り組むことを期待したい。
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	管理者は淡海グループホーム協議会、職員は湖南市介護保険事業所協議会の研修に参加し質の向上に努力している。また甲賀圏域グループホーム交流会にも参加し意見交換等を行い、そこで得た情報を参考にしてサービス向上に取り組んでいる。		

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、場の雰囲気に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	入居前に本人や家族にホームへ2～3回は来て様子を知らせている。職員も家庭を訪問し顔なじみになるようにしている。特に「おやつ」の時間に利用者の方と一緒に過ごしてもらい、雰囲気を肌で感じてもらっている。		
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	職員は利用者が今まで培ってきた漬物のコツ、調理法、裁縫の知識、祝い袋の書き方等日々の生活の中で必要なより高い知識を得て役立っている。利用者の方も教える喜び、自分が役立っていることの張り合いを感じている。		
<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	職員は日常生活の中から各人の希望を聞きだし何をしたいのかを理解することに努め、それを職員が共有し本人にとって最良と思われることを実践している。意思表示の困難な利用者には家族に相談し、従来の生活歴から最適と思われることを実践している。		
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	職員が日常生活で夫々気づいたこと、また家族からの要望を聞いた内容をアセスメントに記入、介護計画作成会議で本人と家族の希望を最大限活かすことを基本に介護計画を作成している。職員は情報をお互い共有しているが主担当制を導入し責任の明確化を図っている。		
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	定期的な見直しは3ヶ月に一度行っているが状態に変化があった時には家族、関係者と話し合い随時計画を見直して修正している。		

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 <sup>の</sup> 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	急な身体状況悪化による緊急時は家族との連携で救急外来等の受診など柔軟な対応をしている。当事業所は医療連携体制加算事業所として24時間体制で健康管理を行い、利用者が入院等の重度にならぬよう早期治療に努め健康管理面は安心して任せられる環境にある。		
<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	利用者ごとにかかりつけ医があり、家族と連携を取りながら受診している。大切にしていることは家族、職員、医師の3者が日ごろから利用者の健康に関する情報を共有している事であり、敏速かつ的確な対応が出来る。		
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	重度化や終末期に対する看取りの指針を定め事業所として出来るケアについて書面で説明を行っている。本人の状態の変化があるごとに医師と連携を取り、本人・家族の思いを聞かせてもらい方向を決めている。その時の内容は書類化し三者で確認をしている。		当面該当者は居ないと思われるが、利用者の真の思いが叶えられるよう最大限の努力を更に期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	プライバシーを尊重するよう心がけ個人情報の取り扱い書類等は厳重に保管し情報漏洩防止に努めている。利用者同士の言葉のやり取りにも気をつけお互いが気持ちよく生活できるよう心がけている。		
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、一人ひとりの状態や思いに配慮し、散歩・買い物・庭仕事・裁縫等各人のペースに沿った1日となる様支援している。		

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>(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	献立表に基づいて食材購入に職員と同行している。また調理や味付けの助言をもらって利用者の好みに合わせた調理をし、配膳、後片付けも利用者と一緒にいき、共に食事を楽しんでいる。職員と同じものを同じ場所で食べ、会話をしながら家族の雰囲気を味わっている。		食事は大変楽しみなことであり、この雰囲気をいつまでも続けられることを期待したい。
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	体調が良ければ毎日入浴している。入浴の順番は利用者の話し合いで決めている。個人の対応力に合わせた入浴支援(着脱、洗身等)をしている。		
<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	利用者の生活歴を活かし食事の調理法、干し柿作り・漬物・掃除洗濯・庭での花壇作り・野菜作り等得意な分野で力を発揮している。		
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	日常的に朝の散歩から始まり、ほぼ毎日外出している。買い物や名勝地へのドライブ・地域の行事への参加には手作りの弁当を持って外出できるよう支援している。		
<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	所員全員が鍵を掛けないことの意義を理解し、日中は玄関の鍵は掛けず、利用者が自由に出入りできるようにしている。センサーが働き音で出入りが判るよう管理している。		
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	避難訓練のマニュアルを作成し年2回火災、地震等非常災害避難訓練を行っている。その訓練は近所の人たちもボランティアとして参加協力を得ている。		避難が一番大切なことであるが、職員は消防訓練の時に消火器の扱い方の訓練を徹底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)
(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	1人ひとりの水分は計量カップで管理し、食事のご飯の量は秤を使い摂取量を毎日チェック・記録している。水分量不足の時はおやつ時に調整している。職員は情報を共有しそれらの結果を保健師が点検・管理している。		
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	普通の家と変わらないづくりでもあり自然に立ち振る舞いが出来馴染みやすい。自分たちが共同生活の中で守らなければならないことを家訓という形で額に掲げ家庭の雰囲気を作っている。季節ごとの色々な食事を工夫し、花壇には花を植え季節感のある行事も実施している。		
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	自宅の雰囲気が出せるよう使い慣れた机やダンスや日常品が持ち込まれている。家族に対しても本人が好むものを身近に置けるようお願いしている。		