

# 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	2590600017
法人名	有限会社 オアフ
事業所名	グループホーム オアフ
訪問調査日	平成 21 年 2 月 6 日
評価確定日	平成 21 年 2 月 25 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	2590600017
法人名	有限会社 オアフ
事業所名	グループホーム オアフ
所在地	草津市草津二丁目5-24 (電話) 077-516-0678

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 21年 2月 6日	評価確定日	平成 21年 2月 25日

## 【情報提供票より】(平成 20年 12月 31日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18年 6月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	12 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 15.8 人

### (2) 建物概要

建物構造	一戸建・木造 2階 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)	55,500 円	その他の経費(月額)	22,500 円	
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	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,600 円	

### (4) 利用者の概要( 12月 31日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名	
要介護1		名	要介護2	2 名		
要介護3	10 名		要介護4	2 名		
要介護5	4 名		要支援2	名		
年齢	平均	85 歳	最低	73 歳	最高	94 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	くろづ外科、栗東ピースクリニック、草津総合病院、湖南歯科
---------	------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は商店街に近い街中にあり、木造2階建て2ユニットに18名の利用者が暮らしている。要介護度の高い利用者が多く家族・利用者の要望によってはターミナルケア対応もとっている。毎月発行の広報「傾聴」に掲載される記事内容は大変工夫されており、利用者の暮らしぶりも分かり家族からも喜ばれている。地域の催事、灯まつりに参加し利用者手作りの人形やしおり等を出品販売するなど地域行事にも積極参加している。協力医療機関とは毎週の往診対応など緊密な連携体制をとっており、利用者・家族の信頼度も高く安心したホーム生活を送っている。都会型のグループホームであり、買い物も店が近郊に多く歩いて行くことが出来、地域行事も近くで開催され気軽に参加できることもこの事業所の特徴である。

## 【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>理念は地域密着を織り込み、表現を平易化することも併せて改定がなされている。地域との付き合いは介護度の高い利用者が多い中、できるだけ参加すべく努力が払われている。同業者交流もグループホーム協議会や近隣の事業所見学に職員を参加させるなど取り組みを強化している。</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>管理者、職員は自己評価の目的を認識し意義もよく理解している。今回の自己評価は各項目について担当別に全職員が参画して作成し管理者がまとめている。自己評価を活かして具体的な改善計画を立てて取り組んでいる。</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>自治会長、家族代表、民生委員、地域包括支援センター代表、事業所から代表者・管理者・職員が出席して2ヶ月毎に開催している。会議内容は事業内容・行事計画と実施報告で外部評価及び自己評価の報告と取り組み状況も説明し意見交換や討議をしている。今後さらに事業運営のレベルアップを図るため改善課題の具体的な取り組みに向けた会議の充実を目指すよう期待したい。</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>利用者の健康状態や日常の暮らしぶりは、個人ごとの状況報告書や広報誌「オアフ通信・傾聴」の送付により家族に報告している。意見、不満、苦情などは家族の訪問時にあわせて直接聞き取り対応をしている。また外部の苦情・相談受付の機関も重要事項説明書に明示している。</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>要介護度の高い利用者が多い中で自治会や地域の諸行事にできるだけ参加するように努力している。しかしどうしても介護者が不足となり希望者全員が参加できない場合がある。自治会や家族及びボランティアなどに呼び掛け、より多くの利用者が自治会の行事や地域の活動に参加できるよう取り組みを期待したい。</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	前回の評価を受けて理念の見直しを行い、3つの理念の表現を簡易化すると共に「地域の中でその人がその人らしく、いつまでも輝き続けられるように」と地域に密着したサービスを謳った独自の理念をつくりあげている。		
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	朝礼や交代申し送り及びミーティング時などにおいて理念に沿ったサービスの確認を行い、管理者、職員が共に理念を共有し事務所などに掲示し日々のサービスに取り組んでいる。		
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	自治会行事や市主催の灯祭りなど地域活動への参加、商店街の花壇への水遣り、市内中学校の体験学習受け入れなど地域との付き合いは積極的に取り組んでいる。要介護度の高い利用者が多く行事参加時における介護者の確保がどうしても不足気味になることがある。		自治会や家族及びボランティアなどに呼び掛け、介護できる人を増やしてできるだけ多くの利用者が自治会の行事や地域の活動に参加できるよう期待したい。
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	外部評価および自己評価の意義を理解して自己評価は各担当別に全職員が参画して作成し管理者がまとめている。自己評価を活かし外部評価も参考にして具体的な改善計画を立てて取り組んでいる。		
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	運営推進会議は2ヶ月毎に開催し議事録も残している。事業所の外部評価や運営の報告と意見交換および事業所行事への参加依頼などを議題とし、出た意見や要望は日々の取り組みに活かしている。		

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)
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	市の健康福祉部および自治会などに毎月事業所広報（傾聴）を届けに行く機会を活用して諸問題について相談したり情報の収集を図り事業所の運営に活かしている。		
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	毎月広報誌として「オアフ通信・傾聴」を発行し、利用者の健康状態や金銭管理（立替方式）報告、請求書などと共に家族に送付している。利用者の日頃の暮らしぶりをカラー写真で掲載して喜ばれている。		
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	意見、不満、苦情などを直接収集する方法で取り組んでいるので苦情箱は設置していない。家族の来訪時に何でも言ってもらえるような雰囲気づくりの中で意見や苦情を聞いている。また外部の苦情・相談受付機関も重要事項説明書に明示し機会ある毎に説明している。		一家族の立場からは意見や苦情を言い出しにくく家族会などを設置して家族同士で話し合ってもらい代表者から意見反映してもらえるよう期待したい。
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	日頃の職員との十分な話し合いの中で離職や異動が最小限になるよう努力し利用者にも極力影響の無いように心掛けている。万一異動や離職が発生した場合も事前に引継ぎ資料を作成し、チームとしてのケアにより利用者へのダメージを防ぐようにしている。		
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	職員個々の経験、能力に見合った外部研修受講や、日常の業務を通じて育成に取り組んでいる。受講した研修内容は会議などで発表し職員間で共有できるよう取り組んでいる。ただし職員個人ごとの育成計画という点については必ずしも明確になっているとはいえない	○	職員個人毎の育成計画は年間の計画の中で明確にして職員のサービス意欲の継続とレベルアップに取り組むよう期待したい。
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	淡海グループホーム協議会に加入して研修会や職員のスキルアップにつながる研修や施設見学などに参加するなど同業者との交流を図りサービス向上への取り組みをしている。		

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>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	利用開始前に必ず利用者と家族に見学をしてもらっている。家族に了解をもらって家庭を訪問して利用者の住居や暮らしぶりを確認し可能な限り今までと同じような生活が継続できるように工夫してサービスを開始している。		
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	職員は利用者と一緒に食事の準備をしたり食事をする中で得意とすることを教えてもらったり、好き嫌いのないようにならぬがための食事を心掛けるなど支えあう関係を築いている。要介護度の高い人が多いので出来るだけマンツーマン的に過ごし喜怒哀楽を共にしながら支援をしている。		
<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	利用者の日々の生活や言動の中から思いや意向の把握に努め、家族からも聞き取りを行い個人記録に記入し日々のミーティングの中で情報を共有しつつケアに反映させている。		
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	利用者の入居にあたり事業所側から利用者の家庭を訪問し生活歴のアセスメントを行うと共に本人、家庭の要望を聞き取り職員の意見も取り入れて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	介護計画は毎月定期見直しを行うとともに日々の変化については個別記録に記載し毎日のミーティングで確認して必要に応じて都度介護計画の見直しを行っている。		

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)
<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 <sup>の</sup> 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	協力医療機関と密接に連携を取り毎週の往診を受け利用者の病状により病院の紹介もしてもらっている。家族と相談して緊急度合いに応じて受診の送迎支援もしている。		協力医療機関との密接な協力関係を維持すると共に、医療連携体制加算の検討も含めてより一層多機能性を活かせるよう期待したい。
<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	利用者が病気にかかった場合は家族の同意を得て専門医で受診している。内科、外科は毎週の往診で対応し診断結果は家族に報告している。現在利用者は家族ともよく相談の上全員提携医受診となっている。		
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	利用者、家族の希望によりターミナルケアを実施している。早い段階から家族、主治医と重度化および終末期のあり方について家族と話し合い信頼関係を築いている。		家族、提携医とも相談し対象利用者の終末時医療、ケアの考え方について入居契約時は勿論のこと常に定期的に確認し共有化して、家族との間で書類化しておくことが望ましい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	利用者は人生の先輩であるという意識を全職員が認識して個人に合った声かけ、声のトーン、タイミングなどを工夫している。個人情報利用同意書や肖像権使用についての承諾書を締結して遵守している。		
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	日々の暮らしは個人個人のペースに合わせるとともに体調や環境を考えながら、あくまで本人の希望やペースを尊重した支援や見守りをしている。		

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	食事は業者から配食されているが、好みや経験を活かし盛り付け、配膳、後片付けは出来る利用者が職員と一緒にを行い、職員も同じ食事を楽しんでいる。刻み食、とろみ食の対応は事業所で行っており、月に1～2回は鍋物など自前調理日も設定している。		
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	入浴は週2回と一応決めてあるが本人の希望があればタイミングを合わせて入浴できるように支援している。入浴の嫌いな利用者にも声掛けしながら入浴支援をしている。		
<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	商店街に置いているブランターの花への水やりはみんなの楽しみと散歩にもなっている。食事時の手伝い、トレイ拭き、お絞り巻き、洗濯物のたたみ、生け花、習字、大正琴など楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
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	個々人の希望に合わせて買い物、琵琶湖湖岸の散歩、寿司食べなどに出掛けているが要介護度の高い人が多いため車椅子や介護者に限度があり外出は交代外出となる場合が多い。天気の良い日はテラスで日光浴をしている。	○	車や車椅子を利用すれば外出できる利用者のために地域や家族、社会福祉協議会、包括支援センターなどにボランティア依頼を行い外出機会を増やせるよう期待したい。
<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	管理者・職員は鍵をかける弊害についての認識は十分ありその精神は随所に活かされているが、日常的に押し売りなど不要な訪問客も多く防犯上から日中玄関に鍵を掛けている。春や秋の天気の良い日には、1階のテラスドアは開放している。		鍵をかけない暮らしの大切さは認識されているので職員の見守りの方法をさらに検討し、日中鍵をかけない支援をしていく取り組みに期待する。
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	消防避難訓練は草津西消防署の指導で年2回実施している。地域の避難場所も決められているが緊急避難の場合を想定すると引率と介助の人数が足りないと考えられる。		緊急避難の場合に引率と介助のシミュレーションを行い足りない人数を把握し自治会と話し合い協力を得られるようにしてほしい。

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)
(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	栄養バランスは委託先の栄養士によって管理されている。水分は味噌汁を除き800ml以上摂取するように食事およびおやつ時などのお茶の量を計量して把握しており日常の摂取管理をしている。		
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	季節感のある生け花が飾られており、ホームの名前に由来しハワイオアフ島の写真が廊下や階段の壁に多数掲出されさわやかさを演出している。冬季および雨天には洗濯物を屋内に干している。		現状冬季および雨天時に廊下に洗濯物を干すことは一面理解できるものの緊急時には不適切な場所でありテラスを改善するなど干し場の検討を望みたい。また、時の認識を補うべく日めくりカレンダーをリビングに掲げることも併せて望みたい。
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	居室は馴染みの家具や調度品などを持ち込んでいる人も居るが利用者によって差がある。各部屋はきれいに掃除や整頓がされ家族の宿泊も可能となっている。		趣味の品などの持込を家族に働きかけ、利用者が一層落ち着ける居室作りに取り組んでほしい