

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 10月 6日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0990400046		
法人名	ウェルエージング株式会社		
事業所名	グループホームあおぞら		
所在地	栃木県佐野市吉水町991番地1 (電話) 0283-62-8928		
評価機関名	ナルク栃木福祉調査センター		
所在地	宇都宮市大和2-12-27小牧ビル3F		
訪問調査日	平成21年9月19日	評価確定日	平成21年10月6日

## 【情報提供票より】(平成21年9月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 20年 7月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	12人	常勤 7人, (兼務2人)	非常勤 5人, 常勤換算 5.9人

### (2) 建物概要

建物構造	木造平屋 造り		
	1 階建て		

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	57,000 円		
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無		
食材料費	朝食	300 円	昼食 400 円
	夕食	500 円	おやつ 150 円
	または1日当たり 1,350 円		

### (4) 利用者の概要 ( 9月 10日現在 )

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護 1	0	要介護 2	4
要介護 3	4	要介護 4	1
要介護 5	0	要支援 2	0
年齢	平均 82 歳	最低 72 歳	最高 89 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	加藤クリニックプラザ・佐野医師会病院・天明歯科医院
---------	---------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

東武線吉水駅から徒歩15分、兼業農家的な自然豊かな住宅街にある。「住み慣れた地域、環境の中、高齢者の健やかな笑顔、溢れる生活を支援します」と謳われているように、周辺は自然が沢山残っている住宅街で地域の方達と積極的な交流も始まっている。消防訓練や避難訓練に近隣の協力が得られ、災害時にも3軒から避難場所の提供など申入れ協力も頂いている。更に施設長は地域の高齢者や家族の相談・悩みにも応じて行きたいとしている。町内のお祭りや小学校の行事にも参加し、施設では職員のコンサートやボランティアによる日本舞踊、また気晴らしに外食や利用者の好きなドライブ・ギターコンサートなど支援している。利用者が入所以来元気になったと家族も驚いている。職員は常に利用者からの視点を大切にサービスを実践し、地域から期待されている事業所です。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	今回が初めての外部評価です。
重点項目①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回が初めての外部評価であり、自己評価・外部評価の目的と意義について施設長は職員と話しあった。自己評価は日頃の業務を評価項目ごとに振り返り、総括して施設長が作成した。
重点項目②	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)
	施設長は運営推進会議で外部評価の受審について説明した。評価結果の改善目標には、運営推進会議のメンバー(市職員・包括支援センター・民生委員・家族・利用者・下上町会長・管理者・介護計画作成者)の理解と協力が不可欠である。家族会と相談しサービスの向上を目指し、市町村・地域にも積極的な情報の発信に努めるとしている。
重点項目③	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)
	家族への「報・連・相」を頻繁にしており。金銭管理や健康状態など暮らし振りを電話や、家族来所時に報告している。重要事項説明書には外部の苦情窓口を明記し玄関にはご意見箱を設置してあるが今まで入っていた事がない。運営推進会議後、家族会を開き全員から意見を頂いている。施設長や職員は苦情や意見は大切な財産だとして捉えている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	パンフレットの冒頭に「住みなれた地域、環境の中、高齢者の健やかな笑顔溢れる生活を支援します」と記されている。自治会に入会し回覧板などで施設の行事などお知らせし参加を促している。地域の高齢者の悩みや困りごとの相談にも積極的に応じる姿勢を示している。神社のお祭りや吉水小学校の行事などにも参加し、近隣と避難訓練の協力関係も出来ている。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	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項目)	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>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	開設時、法人内の会議で前任施設長を中心に協議し、事業所の理念を「個人個人を尊重し、オーダーメイドの介護」を基本理念として、玄関や事務所に掲げパンフレットなどにも掲載している。		
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	「やすらぎと、よろこびのある日々、そしてその人らしい生活、ともに生きる住まい」「地域の中で安心と安全を大切に」職員は日々の介護の中でよろこびや楽しみを発見し、引継ぎなどで理念と一緒に唱和して実践に取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	自治会に入会し回覧板などで施設の行事案内などお知らせしている。また、地域の高齢者やご家族の困りごとに役に立つ事はないか職員と検討している。神社のお祭りや小学校で行われる夏祭りに参加したり、消防訓練など、地域との連携を大切にしている。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	今回が初めての外部評価であり、自己評価・外部評価の目的と意義について施設長は職員と話合った。自己評価は日頃の業務を評価の項目ごとに振り返り、総括して施設長が作成した。	○	職員は日々努力しているが、利用者本位の介護の質を更に向上させるためにも、客観的な外部評価を「気付きや・振り返り」の機会と捉え、問題点など全職員で協議して、改善目標を具体的に検討され、更にケアサービスの向上に期待します。

外部評価	自己評価	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項目)	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	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	管理者・市職員・介護計画作成者・包括支援センター職員・民生委員・下上町会長・利用者家族・利用者が出席され、報告や活発な意見の交換が見られる(議事録)。また推進会議の後も家族会の懇談会が開かれるなど、個々の家族や相談・悩みを吸い上げている。	○	外部評価結果などについて運営推進会議から意見を頂き、問題点や改善点について理解と協力を得ると同時に、改善目標をモニターして頂くなど、取組み結果が利用者のケアサービスの向上に活かされる事を期待します。
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	運営推進会議に市職員も出席、地域包括支援センターも参加している。日常疑問に感じたり、分からないことは積極的に市の担当に問い合わせをしている。問題が生じた場合の連絡以外は特にその機会を得ていないので、更に積極的な情報の発信に努めるとしている。	○	地域の福祉に従事するうえで行政との連携は不可欠であり、積極的な情報の発信を基に、協働関係を深められ、迅速な問題などの解決に期待します。
<b>4、理念を実践するための体制</b>					
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	金銭管理や健康状態など、暮らし振りを電話や、家族訪問時また、来所時に報告している。家族訪問の機会を多く設け接点を大切にしている。報告記録・家族訪問記録では、家族の満足した意見も寄せられている。また今後、定期的な家族便りなど準備している。	○	利用者の暮らしぶり、健康状態の相談など含め、家族の訪問を促し、電話報告の利点を最大限活用しているが、更に定期的なホーム便りや家族便りなどの充実を図り、情報や話題の拡がりなど双方の活性に繋がることを期待します。
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	重要事項説明書に佐野市介護保険課・国民健康保険団体連合会の電話番号が記され、契約時に詳しく説明している。当施設の玄関にはご意見箱が設置してある。家族会議では全家族からご意見を頂くようにしている。施設長や職員は、苦情や意見は財産として捉えている。		
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	3月に法人内の異動があり、当施設の職員から施設長に昇格した。基本的に施設間の異動は慎重に考えている。利用者の部屋は担当制にしているが、利用者個々の担当は特に決めていない。日々利用者の健康や動向にも細心の注意を払い、業務日誌・申し送り・介護記録などで、全職員が情報の共有を徹底している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>5. 人材の育成と支援</b>					
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	職員採用後3ヶ月以内の研修、継続研修年1回、など勤務年数やキャリアに応じて研修の機会を提示し参加させている。研修費用は全額会社負担で勤務扱いとしている。更に法人内の研修を年間計画の中に組み込みスキルアップを図りたいとしている。		
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	施設長は同業者の施設に数日かけて研修に参加した。そこで感じた介護施設の雰囲気や感銘を受けた。職員にも是非体験させたいと思っている。市内のデイサービス事業所と共同で遠足を実施したり、消防訓練の時、他事業所の所長が見学に来るなど交流している。更に他のグループホームと連絡会など作り交流する機会を得たいとしている。	○	佐野市内のグループホームの連絡会創設など他の施設長も希望しているところでもあり、地域に密着した福祉事業の質の向上や、サービスの実践的な情報交換など含め、交流を深められることを期待します。
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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	自宅訪問したり、入所前利用されていた施設に面会に行ったり入所希望者の生活環境・趣味・健康状態・家族の要望などを理解したうえで、お試し期間を設けている。その間に施設的环境や他の利用者とも馴染むように時間をかけて工夫している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	様々な経歴や生活歴、健康状態の変化の中でも職員は、夫々の利用者から学ぶものは多いと言う。畑の耕し方や種の蒔き方・料理の味付けや作法・古紙を利用したゴミ箱作り、洗濯物たたみ、など職員は利用者の新たな潜在力の発見を楽しみの一つにしている。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	持病のある利用者を含め、入所前より元気になった。家族アンケートも、明るく元気になった利用者を見て感謝の言葉が寄せられている。一時帰宅希望者の自宅の草取りなどで、滞在時間が長くなり、人員の都合で対応できない場合もあるとの事、嬉しい悩みだと施設長は話している。		
<b>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</b>					
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	職員間の引継ぎの時、伝達事項に細心の注意を払い情報を共有している。介護計画は介護支援専門員が作成するが、本人・家族の希望や、かかりつけ医からのアドバイスを頂き介護計画を作成している。作成後も計画について職員と情報を共有しケアサービスの充実を図っている。		
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	暮らしの中で利用者の健康管理が大事であることから利用者の行動や、言葉、反応などの変化について随時記録し、情報を大切にしている。利用者の変化を見落とさないようにして、その都度介護計画に反映できる体制にある。かかりつけ医へ相談・家族への相談アドバイスを随時行うとしている。		
<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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	施設と言うよりも1軒の家(家庭)と言う思いで暮らしを支援するようにしている。買物や、散歩、病院の送迎、友人宅訪問の支援など、利用者の生活暦を参考に事業所で可能な限りの機能を駆使して支援している様子が窺える。		

外部評価	自己評価	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項目)	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>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	かかりつけ医へは家族の要望により、同伴の支援をしている。かかりつけ医から協力医や総合病院へ変更された利用者もいる。インフルエンザの予防など協力医の指導が得られている。		
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	1名の利用者の看取りを経験した。その際は外部から講師を招いて「死の教育」研修を実施し職員のメンタルケアにも配慮した。また他に末期症状の利用者の看取りや延命処置について協力医・家族・ホームと再三に亘り話し合い、家族の最終判断(延命処置)から、かかりつけ医の病院で看取った事もある。	○	利用者の重度化や終末期に向けて、事業所のその時々で、対応できる事・出来ない事について、検討し、個々の家族と医療機関とも話し合い、事業所として明確な方針を共有されることを期待します。
<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	個人情報ファイルや記録は事務室に適切に保管されている。利用者は様々な経歴や生活歴があり、職員は言葉かけにも一人ひとりを尊重して対応している。「○○さ～ん」と声の音色も明るく利用者への気配りを感じさせる。		
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	利用者は実費で、月数回エステ(美顔・化粧)を頼んだり、利用者の状態によって週1～2回マッサージ(保険適用)の治療を受けたりしている。利用者の希望・要望は可能な限り実現するように努力し、その人らしい暮らしの環境作りに配慮している。		

外部評価	自己評価	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項目)	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	厨房に入り食事の支度を手伝う利用者もいた。職員も一緒に食卓に着き、利用者は言葉は少ないが、美味しそうに、嬉しい笑顔の食事風景が見られた。メニューなど利用者の好みを知り、またリクエストに応えるように職員が腕を振っている。		
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	入浴は毎日行っている。入浴記録は健康状態や、体調、バイタルチェックなど、個人個人の入浴順番など細部まで記録してある。入浴の嫌いな利用者も言葉のかけ方一つで楽しんで入浴してくれるようになった。利用者の体調により清拭の記録もある。		
<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	利用者が作った紙のゴミ箱が有効に活かされている。利用者同士で車椅子を押したり、夫々が自然に役割を見つけているように窺える。季節の花見・ドライブ・外食、ホームでの将棋・ギターコンサート・日本舞踊など気晴らしや楽しみを支援している。		
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	朝夕散歩している。コースは吉水小学校周辺や近くの神社の森など環境がとても良い。また日中でも職員が利用者の様子を見ながら散歩や、近くの買物に誘っている。親戚のお墓参りや、友人宅訪問・馴染みのお店に買物行くなど、一人ひとりの習慣や楽しみごとに合わせて支援している。		
<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	利用者の安全を見届ける意味で、玄関の扉は内側・外側2つある。居室は施錠していないが、利用者が誤って中から施錠してしまう事も稀にある。職員は施錠の弊害を理解しており、これからも利用者の自宅のように、自由に出入りが出来るよう対応していきたいとしている。	○	利用者の安全と安心を確保しながら地域の住民が「ぶらり」と気楽に訪問してくれるような、親しみやすい開放された玄関や、ホーム作りを維持される事を期待します。

外部評価	自己評価	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項目)	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)
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回の消防訓練・避難訓練を行っている。更に9月は地元消防署・近隣の協力を得て避難訓練を計画している。スプリンクラー・非常通報装置・消火器・火災報知機など設備を確認した。近隣の3軒の方から避難場所提供など地域の協力と理解が得られている。	○	避難訓練は年2回実施し近隣との協力関係も良好で理解されている。予測できない災害に備え夜間を想定した訓練や、訓練時一部非番の職員も訓練に参加するなど工夫され、また非常時の飲料水や備品の点検についても全員で協議され対策を期待します。


(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	食事は利用者個々に量や食事の様子など摂取状況を毎日チェック表に記録し情報を共有している。調理は一人ひとりの状態や、力、習慣に応じて、刻み食・お粥など、また好みにも配慮しながら対応している。	○	カロリー計算など定期的に管理栄養士の指導を頂く事を期待します。
----	----	---	--	---	---------------------------------

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	南向きのリビングは和室と連なり、フロントデッキの前には竹林がある。大きな窓からは、柔らかい陽射しと風が和室まで入り心地よい。対面式キッチンからはリビングが見渡せ、ご飯の炊ける匂いや、茶碗を洗う音、料理の音など暮らしを実感させる。浴室は両方から介助できるように設計され、利用者に優しく、職員の負担も軽減させている。		
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	利用者の使い慣れた家具を中心に個人個人の愛着のある部屋作りになっている。マッサージ機の持込み・テレビや家具の大小、利用者の趣味の作品・遺影・カーテンの色・花など利用者夫々の暮らし方を大切に支援している。職員の部屋担当制が活かされている。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。