

# 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 22 年 1 月 19 日
評価確定日	平成 22 年 2 月 3 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2階		
訪問調査日	平成22年1月19日	評価確定日	平成22年2月3日

## 【情報提供票より】(平成21年11月30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	17 人	常勤	4 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 7.02 人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り	
	1 階建ての	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	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		1,600 円	

### (4) 利用者の概要(12月20日現在)

利用者人数	6 名	男性	2 名	女性	4 名
要介護1	4 名	要介護2			
要介護3	1 名	要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 81.5 歳	最低	77 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】

当事業所は湖南市三雲の閑静な住宅地にあり、平屋住宅を改築してつくられたグループホームである。当初から地域に根ざし、共に支え合うグループホームとして運営されている。少人数で行き届いたサービスをめざし、利用者に家庭的な雰囲気を感じてもらえる事業所である。職員も多く、利用者への行き届いたケアを行っている。隣接して「あったかホーム」を併設して、地域の老人や子育て支援など集いの場として開放している。デイサービス施設も近所にあるので、利用者はそちらの利用者とも交流している。利用者は要介護度が比較的低いので、利用者の過去の経験が発揮できるように心がけ、自主性を大切にしている。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。

## 【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>前回評価で課題としてあげられている後継者の問題は、候補者を選定し仕事の進め方等について日々の仕事を通じて教育を実施している。職員の育成を計画的に行う問題も、内外での研修への参加を活発に行い、またデイサービスの職員との会合を通じた交流によって解決に向かっている。</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>自己評価票の各項目について非常勤を含めた全職員が気づいた点や改良点を協議し、管理者がまとめて作成している。各人がそれに基づいた改善目標を掲げて取り組みを行っている。</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>運営推進会議は利用者代表・家族代表、自治会長、民生委員および市職員等が参加して2ヶ月毎に開催し議事録も作成している。認知症の学び、インフルエンザ予防の取り組みや今後の計画を報告し意見交換を行っている。月刊広報誌「グループホーム大空便り」を配布し地域行事への参加状況も報告、更に自己評価での改善点や市町村との連携・協力事項なども報告している。</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、あまりホーム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。家族には苦情窓口や意見箱の説明もしているがあまり利用がなく、また職員とのコミュニケーションがとれにくい家族には1泊旅行を計画して、意見や苦情を汲み上げて介護に活かすようにしている。</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>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しており、地域の一員として自治会に入会し、地域のゴミ当番も担当、自治会主催の各種行事にはおにぎりを提供するなど積極的に参加している。また地区文化祭や運動会、納涼祭などにも参加している。更に独自の施設として「あったかホーム」で近所のお年寄りや幼児たちとの交流の場をもっている。</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)
<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	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り、当初から『地域で共に生き、共に支える』という基本方針があり、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ように配慮やケアを行うという理念を作りあげている。		
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	理念を玄関口の壁や共用場所の壁など見やすいところに掲げ、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。ミーティングで日常活動の中に理念が活かされるよう確認しあっている。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、実践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、例祭・納涼祭・老人会主催グラウンドゴルフ大会への参加、文化祭・サロンへの参加と出展、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。その他散歩などにも近所の人達と一緒にいくなど日常的なつきあいをしている。		
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	自己評価を日常業務見直しのチャンスと捉え、そ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に意見を出し合った。出された課題について改善の具体策を検討して、自己評価票を作成し、その内容を介護計画にも反映して実践している。		
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、市職員と事業所職員による運営推進会議を2ヶ月毎に開催し、新型インフルエンザの説明、利用者の状況、地域との交流、家族や医師による患者の状況変化確認などホームの様子を報告し、出された意見をサービス向上に活かしている。		

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	市の担当者とは運営推進会議以外にも連絡を取り、必要な情報を貰ったり、運営や介護サービスの向上について助言の提供を受けて協議している。また頻繁に来所して実情を把握して貰ったり、理事長・所長も常時市役所を訪問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合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、利用者の顔写真を載せ家族に近況が分かるようにしている。預かっている金銭出納簿のコピーを便りと一緒に送付して報告している。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。家族会を年1回開催し、話し合いの機会を増やし要望を聞き取っている。		
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	家族から意見が出やすいようご意見箱を設置している。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、運営に反映している。また時々行事を計画して意見を聞く場づくりをしている。市や県の苦情窓口を家族に説明し玄関口にも表示している。		
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	利用者毎に担当職員が対応しているが、やむなく休職する場合や新職員が入る場合は事情を説明し、離職者と新任者の重複期間を2～3週間取り混乱を与えないよう配慮している。運営者は職員と日常のコミュニケーションを密に図っている。職員には資格取得など意欲増進に努め離職を防ぐ努力をしている。		
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	職員個人別に資格取得のための育成計画を立て、それをもとにした研修計画で研修に参加させている。研修後の報告書を他の職員に回覧したり、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。成人後見制度利用者があり、利用者の支援を適切に行えるよう研修の中に組み込んでいる。		かねてからの課題である後継者候補が選定され、その育成に重点的に取り組んでいるが、全員の協力も得て順調に成長されることを期待したい。
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	各職員が淡海グループホーム協議会、湖南省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)
<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、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用を希望する場合は、先ず日頃の生活ぶりの聞き取りを行っている。馴染みについては本人と家族にホームの見学だけでなく、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か喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者は人生の先輩であるという考えの基に、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	個人ごとに記録をとり、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、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	センター方式アセスメント・シート作成時には、利用者の心理状態や生活歴および「できること・できないこと」シート利用のほか家族から聞き取りをしている。課題を明確にして、ミーティングとか定期的に夜間の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、状況変化があれば都度本人、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い家族の承諾を得ている。		

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	隣家の「あったかホーム」を近隣の高齢者や育児支援の場として開放しており、利用者も一緒に交流することを楽しみにしている。医療連携体制加算事業所として、緊急時には事業所と家族の連携で救急外来受診などに対応し、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。		
<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おり、受診結果は家族を通して聞かせてもらっている。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文書化しており、事業所で出来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・家族の同意と確認印を得て支援に活かしている。		当面該当者はいないと思われるが、利用者の真の思いが叶えられるよう最大限の努力をさらに期待したい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	人間としての尊厳を守るため、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。個人の不名誉な言動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。個人記録書類の保管は鍵のかかる書庫で厳重に管理している。		
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	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。余暇にはマイペースでそれぞれ気に入ったゲームをしたり、カラオケで歌ったりしている。買い物や散歩等、一人ひとりの状態に合わせてできるだけ外出支援を行い、また近所の老人や乳幼児に接する機会を増やすよう努めている。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	季節感が感じられる行事にあわせた献立や旬の食材を取り入れている。おやつや献立に利用者の希望の品を入れたり、飲み物を取り入れたりしている。また利用者は調理・盛りつけを手伝い、職員も一緒に食事を楽しんでいる。		
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	体調が良ければ毎日の入浴を基本としている。入浴の順番は利用者同士で話し合い、湯の温度などは個人個人の好みに合わせて調節している。利用者の入浴希望や職員の労力および他のサービスとの関連を考えて週1日の休浴日を検討している。		
<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	台所仕事・掃除・洗濯等で利用者に声をかけて能力に応じた役割を分担し、言葉をかけて感謝の気持ちを伝える自信をもつよう努力している。娯楽も簡易ボーリング、カラオケ、双六、将棋、縫い物、ケーキ作り、切り絵、壁画などいろいろなことを楽しんで過ごしている。		
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	ほぼ全員が外気に触れるよう毎日の外出支援を心掛けている。近所の散歩には旗を持って行き、買い物などは2人ずつで、少し離れた所には希望者全員で一緒に行くなどしている。気分転換やストレス解消のため、ドライブや名所見学等を行っている。重度の人は車椅子を利用して外の空気に触れるようにしている。		
<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	日中は玄関も鍵を掛せず、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玄関・裏口のどちらの出入りかが職員に分かるようにしている。職員が腰掛けるソファからはすべての部屋からの出入りがわかるようになっている。		
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	年2回の定期的な災害避難訓練を実施している。火災避難と山崩れへの砂防避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。消火器の取り扱いも職員はそよ風グループ全体の訓練時に練習している。		火災報知器の大きな音が利用者にも不安を与える懸念もあるので、より安全性を保つためにも出来るだけ早期の交換を期待したい。

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)
(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	一人ひとりの食事や水分の摂取量を毎回チェックして1日の合計量を記録している。特に水分は、いつ、どのくらいの量を摂るかを決めている。食事のメニューも栄養バランスを考えて作成している。それらの結果は定期的に保健師に点検してもらっている。便秘気味の利用者が多いので、その対策も充分考えて実施している。		
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、また全利用者のぬり絵を壁に掲げたりしている。インターネットから毎月の干支の絵柄を印刷して壁に貼り、利用者の誕生日絵柄の下に名前を書き出している。	○	利用者の高齢化と要介護度の進行に伴い、歩行に困難を覚える利用者も出てくるのが予想されるので、グループホームの玄関周りを、利用者が危険なくより安全に移動できるように手すりを付けるなど、一層の配慮と工夫を望みたい。
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。		