

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
合計	<u>30</u>

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 22 年 2 月 8 日
評価確定日	平成 22 年 3 月 2 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

作成日 平成 22年 3月 2日

【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	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2階		
訪問調査日	平成 22年 2月 8日	評価確定日	平成 22年 3月 2日

【情報提供票より】(平成 21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	18 人	常勤	11 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 15.2 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	300 円	昼食	500 円
	夕食	600 円	おやつ	200 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	1 名	女性	17 名	
要介護1	— 名	要介護2	— 名			
要介護3	8 名	要介護4	8 名			
要介護5	2 名	要支援2	— 名			
年齢	平均	87 歳	最低	75 歳	最高	96 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】

オアフは草津商店街近くにあり、木造2階建て2ユニットに18名の利用者が生活している。「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」の理念の下、要介護4～5の利用者が半数以上を占める中で、家族や利用者の要望によりターミナルケアも実施している。宿場まつり、灯まつり、地藏盆など地域行事にも積極的に参加し地域密着を实践している。協力医院とは緊密な連携をとっており、利用者や家族の安心度も高い。月刊の広報紙『傾聴』は利用者の暮らしぶりなどを非常に分かりやすく掲載し家族にも好評である。代表と管理者は心身ともに若く、「傾聴」「お蔭さまの心」の精神に富み、その精神を生かして何事にも積極的にチャレンジする姿勢が伺え、更なる発展が期待できる事業所である。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)
	改善課題の『職員を育てる取り組み』については、淡海グループホーム協議会主催の研修や県の階層別研修等の受講機会を増やしているが、まだ『個人別長期育成計画』作成には至っていない。『日常的な外出支援』については、ボランティア5名の協力を得て、花見などの一斉外出や誕生会を兼ねた個別レクリエーション活動の両面でかなり活発化し改善している。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価はユニットごとの定例会議で全員の意見を収集し、管理者が取りまとめた。管理者と職員は自己評価の意義を十分理解し、それをベースに評価を行い具体的な改善計画を立て取り組んでいる。
重点項目③	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)
	運営推進会議は自治会、家族代表、民生委員、地域包括支援センター、事業所から代表者、管理者、職員が出席して2ヶ月ごとに実施し、議事録もしっかりと残している。討議内容は、事業内容、行事の計画と実施報告、外部評価と自己評価の報告と取り組み状況、利用者の状況等で、いつも活発な意見交換や討議をしている。ボランティア5名の協力が得られるようになったのも会議の検討結果である。
重点項目④	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)
	利用者の心身の状況や日常の暮らしぶりは広報紙『傾聴』や個人別の状況報告書にて毎月家族に報告している。家族の訪問時には、意見、不満や苦情などを親身になって聴くようにしている。また外部の『苦情申し立て受付機関』については、『重要事項説明書』に明記し説明している。
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)
	4年前から自治会に加入し、商店街の花壇への水やり、宿場まつり、灯まつり、地藏盆等の地域の行事に積極的に参加している。要介護度の高い利用者が多い中で、ボランティア応援5名が実現し、行事参加の力強い協力を得ることができるようになった。

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)
I. 理念に基づく運営					
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	「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」との地域密着型サービスの独自の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	朝礼で理念に沿ったサービスの確認を行い、全員が理念を共有し日々のサービス実践に取り組んでいる。理念は代表室、休憩室、事務所、玄関に額入りで掲示している。最近では、散歩の途中「お元気ですか?」と利用者へ声をかけて貰う機会も増え、地域の人々とのコミュニケーションも一層密になりつつある。		
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	商店街の花壇への水やり、宿場まつり、灯まつり、地藏盆などの行事に積極的に参加している。民生委員の協力で、近隣幼稚園児の歌の披露定期訪問を受けるようになった。ボランティア応援5名も実現し、行事参加がやりやすくなった。中学校の体験学習も受け入れ、自治会の役員には広報紙『傾聴』を毎月配布している。		
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	運営者、管理者、職員は自己評価や外部評価を実施する意義を十分に理解している。自己評価はユニットごとの定例会議で全員の意見を収集し、管理者がまとめている。自己評価および外部評価を参考にして、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ヶ月ごとに開催し、議事録も完備している。内容は行事の計画・実施報告、外部評価及び自己評価の報告と取り組み状況、利用者の実態等で活発な意見交換をしている。討議のあった意見や要望は、日々のサービス向上に反映している。ボランティア5名の協力支援もその1例である。		

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)
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、介護保険課などに毎月広報紙『傾聴』を届ける時に、新グループホームの立ち上げに関連した課題を相談したり、その他の情報を収集して事業所のサービス向上に役立てている。学識経験者、民生委員などで構成する草津市地域密着型サービス運営委員会の方9名の見学・研修を受け入れた。		
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	広報紙『傾聴』を毎月発行し、利用者個人別の健康状態や請求書等と一緒に家族あてに送付報告している。『傾聴』には利用者の暮らしぶりをカラー写真で掲載し、行事などを報告しており好評である。なお、介護利用契約書の中で「肖像権使用についての承諾書」を家族と取り交わしている。		
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	家族の来訪時に意見、不満や苦情などを直接傾聴の心で聞いており、「意見箱」は設置していない。外部の苦情受付機関については「重要事項説明書」に明記している。「苦情処理簿」を作成し、発生要因の究明や課題検討を実施しながらフォローしている。		一家族としての意見や苦情は言い出しにくいので、「家族会」等を設立して家族同士の意見を代表者から言ってもらえるように期待したい。
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	職員の異動や離職を最小限に抑えるために、管理者と職員の日常のコミュニケーションを重要視している。離職の実績は社員3名(うち、寿退職2名)、パート2名であるが、離職が生じた場合には、利用者へのダメージを防ぐために基本的には約1ヶ月の引き継ぎ期間を設ける等してチームとしてのケアに努めている。		
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	運営者と管理者は「人財育成」が一番大切との認識に立ち、県主催の「階層別研修」や「実践者研修」を職員に受講させ、費用援助も行っている。受講内容はレポートにまとめ、会議等で発表させ、職員が共有できるように工夫している。ただし現状では、職員の「個人別長期育成計画」の作成と実践が未実現である。	○	外部研修受講やOJTを通じての「人財育成」については昨年より強化されてきた。それを一層発展させ、本年度は職員の「個人別長期育成計画」を運営者と管理者で作成し、指導実践の中で職員のレベルアップがさらに図られるように期待したい。
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	職員は淡海グループホーム協議会メンバーとしての研修会や施設見学に参加し、同業者とのネットワークづくりに励むと共に、勉強会やサービスの質を向上させる取り組みを実践している。		

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)
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	事業所の入居開始前に家族と相談の上、家庭を訪問して利用者の住居や暮らしぶりを確認している。その後、利用者と家族に事業所を見学してもらって、ホームの雰囲気になじめるように、利用者の意向を確認しながら、みんなと一緒に歌の輪に入ってもらう等の工夫しながら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	職員は利用者から昔の話(戦争・農業・商売体験等)を教えられるたり、食事の準備や洗濯ものの整理、歌や軽体操、お手玉等、喜怒哀楽を共にし、支えあう関係を築きながらマンツーマン的な支援をしている。		
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					
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を観察する中から、本人の希望や意向を把握している。家族からもヒアリングを行い、「介護サービス計画書」に記入するとともに、ミーティング等で情報を共有しながら日常の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	利用者や家族の要望をヒアリングし、職員の意見も取り入れて「介護サービス計画書」を作成している。ユニットごとの介護計画作成者も明確で、「介護に対する利用者と家族の意向」、「総合的な援助方針」、「健康面の援助」、「ケア統一表」の内容を具体的に記入している。		
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	基本的に修正内容については家族の確認印を得ながら、3ヶ月ごとに見直しているが、毎月のユニット会議でも見直すようにしている。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ながら必要に応じてその都度介護計画の修正を行っている。		

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)
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 ^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	協力医院と密接に連携をとり、隔週の往診を受けている。病状に応じて緊急度合いを判断し、家族とも相談の上、臨機応変に受診の送迎支援もしている。利用者の希望により買い物の付き添い支援もしている。		協力医院との密接な関係を維持すると共に、今後医療連携体制加算も含めて、より一層多機能性を活かせるよう検討中であるが、ぜひ実現を期待したい。
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					
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し、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・家族ともよく相談のうえ、全員協力医受診となっている。但し、事情があり2名の利用者はかかりつけ医にかかっている。利用者が病気になった場合には家族の同意を得て協力医で受診している。内科、外科は隔週の往診対応で、診断結果は家族に報告している。		
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	重度化や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から利用者・家族ならびに主治医と話し合い、考え方を共有し、希望によってターミナルケアを実施している。しかし、終末期対応について事業所としての基本方針や考え方の文書化がまだできていない。		重度化及び終末期の対応について協力医ともよく相談の上、基本方針や考え方を至急文書化するように期待したい。家族との話し合いの結果についても、入居契約時、定期的な確認時とも現状は口頭であるが、共有化のために家族との間で文書化し確認印を得ておくことが望ましい。
IV. 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	事業者の守秘義務を入居契約時に明記して家族に通知している。プライバシー関連書類は、部外者立ち入り禁止の部屋に保管している。日常はプライバシーに配慮した声かけに注意することなどをミーティングで徹底している。「個人情報利用同意書」や「肖像権使用についての承諾書」を締結して内容を遵守している。		
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し、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	利用者個々のペースに合わせた日々の暮らしを考えると共に、レクリエーション等では参加の無理強い ^は しないようにしながら利用者の体調に配慮し、本人の希望を尊重してサービス支援をしている。		

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)
(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	業者からの配食であるが、盛り付け、配膳、後片付けはできる利用者が職員と一緒にいき、職員も一緒に食事を楽しんでいる。月に1～2回は鍋物などで、この他におせち料理やちらし寿司といった催事メニューの日もある。鍋と催事メニューは自前調理日で職員と利用者は一緒に食事づくりを楽しんでいる。		
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	入浴は基本的に週2回となっているが、本人の希望があれば、それ以外の日にも入浴できるように支援している。入浴嫌いの利用者にも根気よく声かけをしている。12月には「ゆず風呂」といった楽しみもある。		
(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	食事の盛り付け、洗濯物のたたみ、生け花、習字、大正琴、歌、キーボード、ハンドベル演奏等の楽しみや気晴らしの支援をしている。商店街の花壇への水やりはみんなの楽しみであり、散歩道ともなっている。		
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	初詣、桜見物、あじさい・コスモス・もみじ見物といった一斉の外出機会に加えて、誕生日のすし屋、鮎家、烏丸半島 道の駅、などの個人別レクリエーションもボランティア応援5名の協力を得て実施するようになった。好天の日、庭の畑の野菜や花に水やりをする。		
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	管理者と職員は「目を離さないケアが原点」であり、鍵をかける弊害を十分に認識しているが、日常的に押し売りや空き巣も多く、防犯上から日中玄関に鍵をかけている。冬以外の好天の日には1階のテラスドアは開放している。		鍵をかけないケアの大切さは十分認識されているので、職員の見守り方法をさらに検討し、日中鍵をかけない支援の取り組みの実現を期待したい。
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	草津西消防署の指導で消防避難訓練は夜間および日中を想定して年2回実施している。地域の避難場所も決められているが、緊急の避難を考えると、引率や介助の人が足りない。		火災や地震、水害等の災害対策は待ったなし。自治会や商店街連合会に人命にかかわる重要課題として緊急避難時の連絡網や引率および介助支援をお願いして救助体制を実現してほしい。

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	委託先の栄養士によって日常の栄養バランスは管理されている。1日当りの各人別の水分摂取量は、朝・昼・夕の食事の時、2回のおやつ時、服薬時ごとに測り合計摂取量を毎日記録している。		
(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や鉢植え、ひな祭り人形(5月は兜)を居間に飾っている。ホームの名前にふさわしいハワイオアフ島の写真が廊下や階段の壁にたくさん貼ってあり爽やかさを与えている。居間のボードには力強い書も飾られていて、生活感も醸し出している。		
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	居室にはなじみの家具や調度品を置き、壁には写真、書、広報紙『傾聴』、オアフカレンダーを貼るなど居心地よく安心して過ごせる居室になるように工夫している。各部屋は掃除や整頓が行き届き、家族の宿泊も可能となっている。		