

# 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
理念に基づく運営	11
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
安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
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
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
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
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
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	30

事業所番号	2172101335
法人名	有限会社 大垣ケアサービス
事業所名	グループホームあおぞら
訪問調査日	平成 20 年 3 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 5 月 30 日
評価機関名	旅人とたいようの会

### 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. 調査報告概要表

作成日 平成 20 年3月31日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2172101335		
法人名	有限会社 大橋ケアサービス		
事業所名	グループホーム「あおぞら」		
所在地	〒503-0015 大垣市林町8丁目69番地 (電話) 0584-73-0620		
評価機関名	NPO法人 旅人となつたの会		
所在地	大垣市林町8丁目69番地		
訪問調査日	平成20年3月12日	評価確定日	平成20年5月30日

【情報提供票より】 20年2月18日)

(1)組織概要 グループホームあおぞら

開設年月日	平成 18年 3月 22日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	15 人
職員数	15 人	常勤 4人, 非常勤 11人, 常勤換算13.5人	

(2)建物概要 単独型

建物構造	木造 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)	75,000 円	その他の経費(月額)	円
敷 金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 100,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	無
食材料費	朝食	250 円	昼食 350 円
	夕食	400 円	おやつ 50 × 2 円
	または1日当たり		1100 円

(4)利用者の概要( 2月18日

利用者人数	15 名	3 名	女性 12 名
要介護1	3 名	要介護2	3 名
要介護3	5 名	要介護4	4 名
要介護5	0 名	要支援2	0 名
年齢	平均 82,6 歳	最低 65 歳	最高 89 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	よこまく内科クリニック 歯科高橋医院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

田畑が残る郊外で近隣にスーパーや大型店舗があり、家庭的でゆったり居心地よく暮らせる配慮のあるホームである。「いつまでもその人らしさを大切に」を理念に、利用者一人ひとりの個性を尊重したケアが実践されている。利用者は役割を通じて達成感や満足感、生きがいを感じ希望や意向を表しやすい環境の中で生活している。隣家は母体法人の居宅事業所で協力体制がある。また近隣のデイケアサービスと交流があり、その指導の下、歩行時間を増やす働きかけの継続も行っている。管理者は、職員の専門職としてのレベルアップやサービスの質向上を前向きに捉え、日本一のグループホームを目指し意欲的に取り組んでいる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	急変や事故発生時の備え項目で、危険を察知し適切に行動できる技術を職員が定期的に学習することが安全であり、その体制作りが課題であった。その後 管理者は心肺蘇生法研修(8時間)に参加した。ホームのミーティング時に、職員全員が緊急通報、心肺蘇生(気道確保、止血)を繰り返し学べる取り組みにより不安なくケアに当たることができる。
重点項目	今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:外部4)
	管理者職員は評価を取り組むことで、ケアの見直しをするきっかけとなり振り返りの話し合いの中で職員が一丸となった。評価を活かして改善に取り組み、サービスの質の向上に繋げている。
重点項目	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)
	グループホームの役割やサービス状況 評価結果の報告をしている。会議を通して住民との交流 地域福祉情報交換の機会となっている。また家族の意見を受け入れ 月1回の外食が実行継続されて、外出の機会 自己決定 食欲増進等々サービス向上に活かされている。成年後見人制度利用者との係わりがあり制度の理解を進めている。市町村には状況説明・運営上の疑問問題相談をしており、より強い連携を模索している状況である。
重点項目	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)
	ホーム便りは発行していないが 職員は家族の来訪時や利用者の状態報告電話時に、管理者は毎月の請求書を個別に持参する時やサービス計画書への署名捺印時等に 意見、苦情、不安への対応をしている。また契約書・重要事項説明書に苦情受付窓口(内部のみ)を記載し、口頭で代表者への連絡方法を伝えている。その他 運営推進会議で家族の発案により検討実施された経緯もあり、運営へ反映している。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	自治会行事の盆踊りや祭りに参加したり、地域住民の一員として溝掃除や草むしりの役割も担っている。「子ども110番」を登録している。また地元高校生の合唱発表の場としてホームを提供し交流する計画がある。ホームからの働きかけにより地域との連携が深まっている。

## 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>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	「いつまでもその人らしさを大切に。」を理念に、利用者一人ひとりの個性を尊重したケアが実践されている。地域交流は進められているが、事業の目的及び運営の方針の中に、地域住民との交流の重要性が表記されていない。		地域密着型サービスとしての理念を見直し、事業所として再度検討する取り組みを期待したい。
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	管理者と職員はケアが理念に基づいたものになるよう話し合いの機会を設けることを意識している。利用者一人一人の価値観を尊重し感情の表出を意識した取り組みがなされており、グループホームの雰囲気伸びやかである。		
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	自治会の盆踊りやお祭りに参加しており、地域住人の一員として溝掃除や草むしりの役割も担っている。また子ども110番や地元高校生の合唱発表の場としてホームを提供し交流を予定している。地域で必要とされる活動や役割を担っていかうとする努力が伺われる。		
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	管理者職員は評価に取り組むことでケアの見直しをする切っ掛けとなり、振り返りの話し合いの中で職員が一丸となった。また前回の評価を生かして緊急通報、心肺蘇生法を学ぶ取り組みが行なわれている。		
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	グループホームの役割、サービス状況、評価結果の説明を行っている。自治会長や民生委員にパイプ役を担ってもらい、徐々に情報交換が始まっている。また家族の提案により月一回の外出が実行継続されるなどサービス向上に活かしている。市担当者に運営推進会議への参加を呼びかけている。		

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	定期的にホームの状況説明や運営上の疑問、問題の相談を行っている。運営推進会議への出席を依頼しているが市町村には参加の方針は無く、連携を模索している状況である。		
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	ホーム便りは発行していないが、職員は電話や家族の来訪時に状態を伝え、管理者は毎月請求書を自宅へ持参し、家族とコミュニケーションをとりながら状況を報告している。小口資金の金銭管理は、個別の金銭出納票を用い郵送している。		
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	サービス計画書への署名捺印時や請求書持参時、また来訪時に意見を聞く場面作りをしており、職員は言い訳はしないで話をよく聞くよう留意している。契約書・重要事項説明書に苦情受付窓口(内部のみ)を記載し、代表者への連絡方法も口頭で伝えている。		
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	馴染みの関係に配慮してユニット間の職員の異動はない。また離職を最小限に抑えるために採用時の人選や日々のコミュニケーションに留意し感謝の言葉や存在意義を伝え、悩んでいる職員がいればその都度一人ひとり話を聞いている。そしてストレス発散できるように、福利厚生として食事会を定期的に行っている。		
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	仕事・個人として研修に参加する機会を設けている。またミーティング時に研修報告や個人目標の発表を行っている。管理者は高い水準の取り組みを目指している。		かなりの水準の取り組みを行っており、記録の書き方を通してニーズを把握しサービス計画書の立案が出来るよう、スタッフの育成とその仕組みを創りたいと研修の機会を設けている。最終的到達点を目指しなお一層の取り組みを期待したい。
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	協力推進関係がある近隣のデイケアサービスと交流している。管理者は運営の方針等をまた職員は介護技術等の勉強を通して質の向上に取り組んでいる。その他同業者や母体組織に相談助言を得るネットワークがある。		

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)
<b>.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>家族と一緒に見学時間を設けお茶や楽器演奏、時には畑作業、昼食を共にするなどしている。また行事参加や一泊ないし二泊のお試しの提案もしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>職員は利用者から教えてもらうことが多く対等の関係で、信頼関係の上に成り立っていると考えている。また利用者の得意分野(畑作業、調理、洗濯、掃除、園芸等)で役割を担っている共同生活者で、感謝の気持ちを言葉と態度で表すようにし、同じ目線で物事を考え支えあう関係を築いている。</p>		
<b>.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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>居室等で一对一の個別対応し、本人が納得するまでじっくり話を聴き、思いを出せる環境作りをしている。また介護職のコミュニケーション技術により、日々の表情や態度から思いを汲み取る支援に努めており、家の付近までドライブするなどの対応をしている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>家族や職員等の関係者が利用者の役割等生活意欲の向上・症状の安定・環境作りを重要項目にして、一日のケアを時間軸にした個別の具体的な介護計画を作成している。家族の思いや希望を盛り込む個別化にも努めており署名捺印もある。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>家族からの申し出・認知症の進行・ADLの変化時、また介護計画の期間(3~6ヶ月)に応じて見直しをしている。利用者の変化にも留意して取り組んでいる。</p>		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	移送サービスの支援をしたり、財布を持つての外出支援を行っている。また社会と関わりが持てるよう地元高校生の合唱発表の場を提供することや、子ども110番の活動を通じて次世代を担う子供達との交流の支援もしている		
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、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	入所以前からのかかりつけ医の受診は家族が対応している。受診結果は家族より聞き日誌記載や申し送りで連携をとっている。また近隣の協力医とは、月2回の往診の前に毎回会議を行っている。その他日常生活内で体力低下防止の機能訓練的な指導も受け実施している。		
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	契約時に医療連携体制の説明と共にホームが行う看取りに関する話し合いができる。看取りに関する同意書にて方針を確認し納得了承時に署名捺印されている。また介護計画書の確認時にターミナルケアについても再確認している。協力医の総合的判断に基づき職員はケアしていく方針であり研修も行っている。		
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	職員はさりげない言葉かけや対応に配慮しており、入所までの生活歴、面接時の印象、家族からのアドバイスにより言葉かけや対応方法を各利用者に対し検討している。また記録にも個人情報の取り扱いに留意し保管している。		
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	無理に離床せず遅い食事や、希望者には一日二回の入浴の対応もしている。リビングや居室などで利用者本人の生活ペースを理解して支援し、希望で変更可能な日々の対応に努めている。		

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)
(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	利用者のリクエストで食事のメニューを決めることもあり、居間・食堂には食欲をそそるにおいがしている。ホームの畑で作った野菜を利用者と共に収穫し、準備、食事、片付けなどを利用者は会話を楽しみながら職員と一緒にしている。		
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	利用者の希望に合わせ、朝夜一日2回の入浴にも時には待ってもらい時間を調整し対応している。また入浴を拒む利用者にはその思いや方法について本人と話し合い、時間をおいたり、言葉かけの工夫、信頼関係のできている職員がうながすなど入浴の支援をしている。		
(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	畑作業・調理・片付け・掃除・洗たく干し取りこみ等を役割として積極的に担っている。男性利用者が女性を助けるなど利用者間にも役割があり、他利用者からその人の役割を理解してもらい支援を行い、満足感、達成感、生きがい作りとなっている。		
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	歩行の時間を増やす働きかけを継続しており、天候体調に配慮し希望にそって散歩等近隣のスーパーや大型店への外出をしている。またよい刺激になるよう、にぎやかな所や自然のある場所へ出かけることもあり車椅子利用者にも支援できる体制がある。		
(4) 安心と安全を支える支援					
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	訪問時玄関は網戸で屋外の空気や気配が容易に感じられる開放的な環境になっており、利用者が外に行くのを見守る対応をしている。個室のプライバシーを守るため、利用者や家族から申し出があった場合のみ他利用者の入室を防ぐための鍵を使用している。		
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	利用者の身体的能力に合った方法で、地域の人々の参加は無いが年2回避難訓練を行っている。災害に備えた備品の準備はないが、近隣の大型薬品店などの協力を得て2ヶ所の避難場所を確保している。		

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)
(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	利用者と一緒に収穫した旬の野菜や、魚屋さんから週2回新鮮な食材が届き調理されている。利用者の五感を刺激するなど食事量の確保に働きかけている。食事摂取量水分量を記録し、2週間毎に看護師が献立その他をチェックしている。		
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	季節の生け花や鉢植えが飾ってあり掃除が行き届いている。壁面には手作りの日めくりや切り絵が掲示してある。茶碗を洗う音、心地よい音楽、ソファでの談笑、テレビを楽しむ共用空間が確保されている。窓からの眺めや光調節等々生活感のあるゆったりした居心地よく過ごせる配慮がある。		
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	居室南窓の日よけを障子にしてプライバシーへの配慮や光・温度調節をしている。使い慣れたたんすや小物を受け入れる取り組みをしている。希望する利用者には居室内に時計・カレンダー・テレビ等があり、たんす等が破損しても廃棄することなく修理(ボランティア)を依頼するなど対応が工夫されている。		