

# 1. 調査報告概要表

作成日 平成19年9月7日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170102509
法人名	(有)三陽コーポレーション
事業所名	アバンケア三歳
所在地 (電話番号)	〒500-8335 岐阜市三歳町5丁目1-8 (電話) 058-254-0034

評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会
所在地	羽島市竹鼻町狐穴719-1
訪問調査日	平成19年8月16日

## 【情報提供票より】(19年7月6日事業所記入)

### (1)組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 16 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	5 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 6.2 人

### (2)建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り	
	4 階建ての	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	20,000 円	
敷 金	(有) 30,000 円	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 60,000 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		1,200 円(おやつ代を含む)	

### (4)利用者の概要(7月6日現在)

利用者人数	9 名	男性	3 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	2 名		
要介護3	2 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79 歳	最低	61 歳	最高	102 歳

### (5)協力医療機関

協力医療機関名	しもむら医院、藤掛第1病院、尾山歯科、桐山歯科
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

アバンケア三歳は、JR岐阜駅の西にある問屋街の一角に位置している。既設のビルの2階部分を改造して利用しているが、大きな看板があるので良くわかる。施設内は賑やかに往来する外の景色を感じられないくらい静かである。居間兼食堂は車椅子の利用者がゆったりと移動でき、また、ソファが2箇所置いてあり、仲間と話し合ったり、一人で静かな時間を楽しむことが出来る広さである。居室はどの部屋もベッドが両端に2台置けるほど広く、家族は、この空間を利用し、気楽で安心して面会が出来る。今回改正された地域密着型サービスについては、自治会に加入し地域の諸行事に参加したり、また運営推進会議等をうまく利用して、地域との交流を図っている。  
職員は、理念に沿ったゆっくり、ゆったりしたケアを目指し、また、利用者は居心地の良さを満喫するとともに、伸び伸びと日々の生活を楽しんでいる。

## 【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>緊急時の応急手当については職員が学習会を繰り返し行い技術習得を目指して取り組んでいる。介護計画の見直しについては利用者の変化に応じた見直しを職員全員が参加する場での検討を図ることで取り組み目標に対する評価の見直しの体制作りを目指している。</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>施設長や管理者が評価の意義をよく理解しており、自己評価や外部評価について、職員全員に説明して理解を促し、職員全員で自己評価を行なっている。また、外部評価結果を活用し、サービスの質の向上に向けて具体的な取り組みをしている。</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、既に数回開催している。民生委員や自治会の連合会長、地域包括支援センター、市役所の担当者、家族の代表、利用者が参加し、施設の概要や現状等を報告しているが、回を重ねるごとに参加者からの意見が出るようになり、記録するとともに施設運営に反映させている。運営推進会議以外にも、定期的に市役所を訪れており、また、生活保護者の訪問に市役所職員が来所時に近況を報告するとともに、利用者の生活の様子等、情報の交換をしている。</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>月次報告書で利用者の生活の様子や心身の状況等を金銭込納帳と共に報告している。また、ホームのたよりを2ヶ月に1回送っていて家族への情報発信を丁寧に行っている。家族の面会時には、施設に対する意見や、要望を聞いており、電話やメールで利用者の近況を報告するときにも聞くなど様々な場面で聴くよう努めている。また、運営推進会議でも家族から意見を運営に反映させている。苦情については窓口の他、第三者委員会を設置して対応している。</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>地域密着型サービスは地域住民との交流の大切さを求めているが、アバンケア三歳は、早くから自治会に加入していて、地域が行なう諸行事に利用者と一緒に参加し、交流を図っている。また、ボランティアの方の定期的な訪問があるなど地域と自然な形で溶け込んでいる。</p>

## 2. 調査報告書

(    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 (すでに取り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	家庭的な環境の下で、その人らしい暮らしを支えていくという理念が分かり易い言葉で作られている。	○	地域密着サービスは、家庭的な環境の下で支援していく今までのケアに、より地域住民としての暮らしの支援をするもので、地域密着型サービスとしての理念として見直されることを期待したい。
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	管理者や職員全員が、理念を理解し、理念に沿ったケアの取り組みをしている。職員は常に利用者本意に、主体性も利用者において、ゆっくり、ゆったりとした支援をしており、言葉掛けが丁寧で、やさしい対応をしている。		
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	地域密着型サービスは地域住民との交流の大切さを求めているが、アーバンケア三歳は、早くから自治会に加入していて、地域が行なう諸行事に利用者と一緒に参加し、交流を図っている。また、ボランティアの方の定期的な訪問がある。		
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	施設長や管理者が評価の意義をよく理解しており、自己評価や外部評価について、職員全員に説明するとともに、全員で自己評価を行なっている。また、外部評価結果を活用し、サービスの質の向上に向けて具体的な取り組みをしている。		
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	運営推進会議は、既に数回開催している。民生委員や自治会の連合会長、地域包括支援センター、市役所の担当者、家族の代表、利用者が参加し、施設の概要や現状等を報告しているが、回を重ねるごとに参加者からの意見が出るようになり、記録するとともに施設運営に反映させている。		

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 (すでに取り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	運営推進会議以外にも、定期的に市役所を訪れており、また、生活保護者の訪問に来たときを捉え、近況を報告するとともに、利用者の生活の様子等、情報の交換をしている。		
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	面会時を捉えまた、独自の月次報告書を作成しており、利用者の毎日の生活の様子や心身の状況等を報告している。また、ホームのたよりを2ヶ月に1回発刊して家族に送っている。更に金銭出納帳も毎月送付し、確認をしてもらっている。		
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	家族の面会時に、施設に対する意見や、要望を聞いており、電話やメールで利用者の近況を報告するときにも聞いている。また、運営推進会議でも家族から意見を出してもらい、それらを運営に反映させている。苦情については窓口を儲けるとともに、第三者委員会を設置して対応している。		
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	開設して4年4ヶ月経過しているが、常勤職員の交代回数が多い。施設長や管理者は、職員の交代が利用者の混乱やダメージを招くことを理解しており、職員等に働きやすい職場を提供している。		
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	介護専門員の研修、認知症ケアの研修等外部研修会に積極的に参加している。また、研修受講者が定期的開催している会議等に、他の職員に報告をして、研修内容を共有している。また、内部研修会は、毎月の会議時にテーマを決めて研修している。	○	外部研修会にも積極的に参加していることは、大いに評価できる。サービスの質の向上には、職員全員のレベルアップが欠かせないものであり、更に上のレベルを目指すために、研修計画を作成し、一人ひとりの職員に合った研修が受けられるような体制作りを望みたい。
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	岐阜県のグループホーム協議会に加入しており、管理者や介護支援専門員等その協議会に参加した折や、講習会や研究会等に参加したときに、他の事業者と情報交換するなど交流を図っている。		

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 (すでに取り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	利用の希望が出てきた人には、施設見学をしてもらい、おやつと一緒に食べるなど、施設の雰囲気に触れる機会を作っている。また、本人や家族の様子を見ながら話し合い、徐々に馴染めるよう取り組みをしている。		
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	職員は、利用者とスタッフが家族であることの認識の下で、一方的に介護する、される立場におかず、一緒に過ごしながらか日々の暮らしのなかで、教えてもらったり、指導したり、ともに支えあう関係を築き上げている。		
<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	職員は、利用者が日々、どうすごしたいかを日常生活の中で見聞きし、把握する取り組みをしている。また、一人一人の人格を尊重し、利用者がポツンといった言葉を見逃さず、ちょっとした本人の行動で、本人が今、何をしたいかを把握するよう努めている。		
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	介護計画作成者は、利用者が地域でその人らしい生活を日々送れるよう、また、それが継続できるように介護計画を作っている。その作成に当たっては、本人や家族の希望や要望を聞き、担当職員を含めての話し合いをして作成している。		
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	定期的な見直しは勿論、利用者の状況の変化に対応した見直しを行なっている。その時点でも、本人や家族との話し合いを原則としており、急な対応が迫られるときは、事後に家族に説明をして同意を得ている。また、必要な場面では、新たな介護計画を作成している。		

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 (すでに取り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	利用者や家族の状況に対応して、通院や送迎等自主的なサービスを展開している。その他、利用者や家族の希望、要望に柔軟に対応し、安心と満足感を高めるよう努めている。		
<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	入居時にかかりつけ医の相談をしている。また、施設のかかりつけ医のことも十分説明をし納得を得た上で支援をしている。 施設では、訪問歯科を依頼しており、複数の医療機関と連携を密にしている。		
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	ターミナルの経験はないが、かかりつけ医や医療機関と連携をとり、早いうちから重度化に向けた対応について、本人や家族との話し合いの場を設けている。		
<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	職員全員がプライバシーの大切さを熟知しており、守秘義務も徹底している。また、職員は理念に沿って、利用者の人格を尊重し、尊厳の心を自然な形で表現し、言葉かけ一つにしても、本人のプライバシーを損ねる接し方はしていない。入浴や排泄時もプライバシーに配慮している。		
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	職員は、利用者が主体であることを認識しており、職員側の都合で対応したり、行動したり、無理強い等は行っていない。 また、食事や入浴等も本人の希望や意見を優先するなど、利用者のペースに合わせた支援をしている。		

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 (すでに取り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	利用者と料理の本を一緒に見て、美味しそうねと会話をしながら本人の希望や、好みを聞きだし、献立に反映させている。そして、おはぎやゼリー等の割と簡単なものは、利用者も参加して一緒に作っている。また、日々の食事の準備や食事、そして後片付けまで、利用者と職員が楽しみながら、一緒に行なっている。		
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	利用者の楽しみごとの1つである入浴は、週2回～3回入ることが出来る。しかし、本人の体調や気分、希望に合わせて、シャワーで終わるときもある。あくまでも本人のペースを保持している。入浴時もプライバシーの配慮に注意を払っている。		
<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	利用者のほとんどの方が、掃除、洗濯干し、洗濯たみ、食器洗い等を進んで行なっている。また、ボランティアによるフラワーアレンジや絵手紙、落語、ギター等には、男性軍も加わり全員が楽しんでいる。	○	利用者に対し、家事等に参加を促すことも一つの案だが、日常生活の中で何か生きる喜びを感じ取る作業(役割)や行事への参加などを利用者に合わせて検討されることを期待したい。
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	職員は、利用者が施設の中だけで過ごさないように心掛けている。利用者の希望により、近くの公園へ散歩に出かけたり、スーパーに買い物に出ている。春の花見や、地域の盆踊り、小学校の運動会等、多くの外出支援の取り組みをしている。		
<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	日中は鍵を掛けないようにしている。どうしても鍵を掛けなければならない時は、家族によく説明して納得してもらっている。		
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	火災訓練の予定は決まっていて、実施することになっている。	○	実際に訓練が実施されれば自分たちが気づかなかった部分が体制として見直すことができると思われるので実施したことを活かすことを希望したい。

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	食事量の摂取量も把握され食事作りは担当職員によって行われていて利用者は残すこともなく摂取されている。		
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	室内温度、湿度等は快適に調節されている。調度品は落ち着いた家庭的なもので、居間には調度夏祭りの写真が貼られ季節感も感じる事ができた。		
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	馴染みの物の持ち込みは自由となっていて、写真や使い慣れたその利用者にとって大切なものが飾られたり、置かれていて本人が居心地よい部屋になっている。		