

1. 調査報告概要表

作成日 2008年9月19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	アーバンケア 三歳
所在地 (電話番号)	〒500-8335 岐阜市三歳町 5丁目1番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	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1 はしま福祉サポートセンター内
訪問調査日	平成20年8月19日

【情報提供票より】(20年7月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 15 年 4 月 18 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	9 人	常勤 6 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	6.25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)	40,000 円	その他の経費(月額)	13,000 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	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20日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	2 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.5 歳	最低	61 歳	最高	103 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	しもむら医院、蘇春館藤掛第一病院、尾山歯科、村上記念病院
---------	------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

アーバンケア三歳は、岐阜市の中心に位置し、繊維問屋街の中で周りには企業や商店が並び、大きな看板が目印となっている。セラピー犬や季節の花、水槽の金魚が訪問者を和ませている。ホーム内は、市街地であるのにとっても静かで、明るく、写真や利用者の作品等の飾りつけが親しみを持たせ、全体的に落ち着いた雰囲気になっている。各居室は画一的でなく、家族と共にゆっくりと寛げる広さがあり、持込みの調度品等が利用者の安心に繋がっている。スタッフは、管理者をはじめ、理念に沿って全員優しく、ゆったり、笑顔で利用者と相対しており、ホーム内は利用者の笑い声とともに日々の生活を穏やかに暮らせる支援を行っている。

【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>前回評価で指摘のあった、更にサービスの質の向上に向けての4項目については、職員全員で話し合い、検討し改善計画を作成しての取り組みとなっている。特に災害訓練の項目については、避難訓練を強化している。職員を育てる項目については、研修計画を作成し、職員が満遍なく受講できる仕組みができています。その他の項目もサービスの向上に繋がっている。</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>管理者は、自己評価や外部評価の狙いや活用方法を職員に説明し、全員で自己評価に取り組んでいる。自己評価での気づきが改善に繋がり、ホーム全体がサービスの向上に向け進んでいる。</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>運営推進会議は定期的に開催されており、会を重ねるたびに各委員から活発な意見が出ている。意見や提言は会議録に残され、職員と共有を図ると共に、話し合いの中でやれるものは直ぐに反映させている。また、自己評価や外部評価結果等を報告し、意見交換している。</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>家族が意見を述べることや、苦情や不安の相談については、入居時に重要事項説明書で、分かりやすく説明している。また、面会時や行事を通じて苦情箱の設置場所や相談窓口などを伝えている。外部の人が入っている第三者委員会についても分かりやすく説明している。直接の相談等はないが、出てきたときは職員で話し合い、対応方法や運営に繋げる体制は出来ている。</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>開設時から地元婦人部長等が、絵手紙やちぎり絵等ボランティアでホームの訪問を続けており、その婦人部長を通してホームの活動が地域へ伝わっている。また、地元民生委員が地域との橋渡し役をしており、地域住民との交流の輪が大きくなっている。落語やギター、ハーモニカ等のボランティアが毎月の訪問し、自治会が開催する盆踊りや諸行事にも利用者の積極的な参加が見られる。</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)
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	地域密着型サービスの「家庭的な環境の下で、また、地域住民との交流の下で」の基本方針を踏まえた『その人らしさを大切にし、一人ひとりのリズムやペースに合わせ、心と暮らしを支える』理念となっており、職員全員の理解のもと、ホーム全ての活動及び支援に活かされている。		
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	理念は、職員がいつも目に付くところに掲げられており、ミーティングの中で、管理者は理念に触れ、確認し合っている。また、職員全員の話し合いで、月ごとに理念に沿った目標を作り、その目標達成に向けての取り組みをしている。		
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	問屋街の中に位置し、周りが企業や商店が隣接している中で、地域住民との交流に良い取り組みをしている。開設時から多方面で関わりを持っている地元婦人部や民生委員、ボランティアの受け入れ、自治会等を通して、地域とのつき合いが良く出来ている。盆踊りや花見等の自治会の行事にも利用者の積極的な参加を支援している。		
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	管理者は、自己評価及び外部評価の狙いや活用方法を職員全員に説明し理解を得ている。自己評価は、職員全員で取り組みをし、運営推進会議で報告している。自分たちで気付いたことや外部評価で確認できた改善課題について、改善計画を作成し、改善に向けた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、定期的開催している。地元民生委員や婦人会代表、自治会長、地域包括支援センター、市の担当者、家族代表者等の参加があり、ホーム概要や認知症等に対する理解が高まり、会議にも活発な意見が出て、ホーム運営に反映させている。		

アーバンケア三歳

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	運営推進会議で、市役所担当者とお互いの情報を交換している。その他に、毎月1回は、市役所福祉課に向き相談事や課題に関する助言を得て、サービスの向上につなげている。		
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	家族の面会時には、必ず、本人の近況や健康状態、金銭管理など報告説明している。面会の少ない家族には、ホームたよりを送付している。また、月次報告書を作成し、生活の様子や心身の状況等を報告している。		
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	苦情申し出窓口の設置や利用の手続きは、機会を捉えて家族に分かりやすく説明をしている。また、外部委員による第三者委員会を設けているが、現在まで委員会が開催されたことはない。面会時やメール、月次報告書等で利用者の近況報告をすると共に意見や要望聞く場を多く設け、話しやすい雰囲気作り工夫している。		
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	運営者や管理者は、利用者が職員の交代等で混乱を招くことを理解しており、職員の異動や離職等に細心の注意を払っている。職員の定着率が高く、働きやすい職場となっており、利用者が安心して日々を暮らしている。		
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	研修計画が作成され、職員が順番に、段階別に研修会の受講をしており、研修結果がミーティングの場で報告されている。ミーティングに参加できない職員には、報告書がいつでも閲覧できるようになっている。また、介護福祉士や介護支援専門員等の研修会にも積極的に受講できる体制が出来ている。		
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	開設時からずっと交流が続いている施設があり、サービスの向上について話し合いをしている。また、グループホーム協議会の会員になっており、その場で意見交換をしている。他のグループホームで開催される講演会や勉強会にも積極的に参加して、ホーム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)
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	サービス利用希望者は、家族と共にホーム見学をして、ホームの雰囲気を感じてもらうようにしている。また、職員や他の利用者と馴染みになれるよう、希望する日に来てもらい、おやつと一緒に食べ、話をするなどして、徐々に馴染む工夫をしている。		
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	センター方式のアセスメント表を作成しており、職員全員が利用者の生活歴や性格、趣味などを理解している。食事の準備や各行事には出来る力がある利用者は、職員と一緒に自然な形で参加している。また、職員は利用者の話に耳を傾ける場面が多く利用者から学んだり、また、職員から教えたりできる関係が出来ている。		
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	アセスメント表から利用者の望むことを職員は把握している。また、ホームでの暮らしをどうしたいのか、日々の生活をどう過ごしたいかの思いや意向を、本人や家族から聞き出している。言葉の話せない人には、目の動きや体の反応を見て把握をしている。		
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	介護計画は、職員全員のケアカンファレンスの中で意見交換をして作成している。管理者は職員に、いつも本人本意のケアを指導しており、日々の生活の関わりを大切にし、本人の思いや家族の意向を聞きだし、その人らしい暮らしを継続するための必要な支援が介護計画に盛り込まれている。		
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3ヶ月毎に行っている。また、利用者の健康状態の変化があるときは、主治医や家族関係者と相談し、見直しの期間にとらわれず、現状に即した新たな介護計画を作成するなど、臨機応変な対応をしている。		

アーバンケア三歳

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)
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	本人・家族の状況に応じ、通院介助、持ち家への送迎、電話・理美容など、その時々要望に応じた支援がされている。又ボランティアによるフラワーアレンジや絵手紙の支援がされている。		
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	利用者・家族が希望するかかりつけ医となっている。ホームのかかりつけ医の往診が月2回あり、必要時は通院介助も行い希望があれば訪問歯科医も受け入れ、医療との連携を密にし、家族への報告もしている。		
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	終末ケアの経験がある。主治医より早い段階で家族に伝え、終末に対する対応方針を家族・主治医・職員等で話し合い、全職員が方針を共有している。		
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	言葉かけの大切さを職員で話し合い、介護記録や個人情報に、守秘義務の徹底を職員全員が守っている。		
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	利用者一人ひとりのペースを大切に、食事時間や入浴等、体調や気分、希望に合わせて支援がされている。		

アーバンケア三歳

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)
(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	食事が楽しみになるように、一人ひとりの好みを把握し献立を立てている。調理は主に職員が行っているがおやつやゼリーやおはぎなどは一緒に作っている。食事は職員も利用者に声かけしながら一緒に楽しく食べ、後片づけはできる範囲で一緒に行っている。		
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	基本的には週3回としており、火曜日は休みとしている。体調や気分により無理強いはしないで清拭を行うなど工夫している。		
(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	利用者は得意分野で出きることを進んで行っている。掃除、洗濯干し、たたみ、食器洗いなどを行い、職員は感謝の言葉かけをしている。		
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	「支援表」を利用して散歩や買い物支援がされ、出かけるのが難しい人は3Fのベランダに洗濯干し場など外気に触れることができるよう支援がされている。		
(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	立地条件により安全、安心のために玄関には鍵をかけている。家族には説明し、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	定期的な避難訓練は実施できていない。自治会や運営推進会議で協力を呼びかけ、職員で災害時の対応策は話し合っている。地域での防災訓練には参加している。	○	消防署、運営推進会議、地域への働きかけをされ、定期的な避難訓練を行うよう、又非常用の水などの準備をされることを希望する。

アーバンケア三歳

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	一人ひとりの嗜好を把握し、献立に取り入れながら栄養のバランスにも配慮している。食事・水分摂取量の記録があり、週1度の体重チェックもおこなっている。		
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	家庭的な雰囲気があり、基本的には各部屋にはテレビをおかないようにし、出きるだけみんなが集まってくつろげるように工夫がされている。		
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	自宅で使用して馴染んだ物を持ち込み、本人が部屋の配置や片づけを行うようにし、職員が手伝い、落ち着いた居室になっている。		