

## 1. 調査報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2170102442
法人名	有限会社 あいか
事業所名	グループホーム あいか
所在地 (電話番号)	〒501-0112 岐阜市鏡島精華2丁目4番地24 (電話) 058-252-1127
評価機関名	NPO法人 ぎふ住民福祉研究会
所在地	〒501-6232 岐阜県羽島市竹鼻町狐穴719-1
訪問調査日	平成19年6月9日

## 【情報提供票より】(19年5月16日事業所記入)

## (1) 組織概要

開設年月日	平成 15年 4月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤	8 人, 非常勤 7人, 常勤換算 5.8

## (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	61,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	(有) 100,000円	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000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	800円	

## (4) 利用者の概要(5月16日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	1名	要介護2	4名		
要介護3	4名	要介護4	4名		
要介護5	5名	要支援2			
年齢	平均 83.7歳	最低	72歳	最高	97歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	岐阜市民病院、安江病院、藤掛第一病院
---------	--------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

岐阜市の南西部に位置し交通等の利便性の良い市街地に建っているモダンでオシャレな外観である。施設内はシンプルな装いを呈して、居間や食堂、廊下等は明るくて広く、施設内は清潔に保たれている。絵画や綺麗な花や緑鮮やかな観葉植物が家庭的な雰囲気を醸しだし、日々穏やかな心で過ごせる環境となっている。

スタッフは、代表者、管理者他職員が一様に、穏やかで親しみのある対応のケアをしていて、質の高いサービスを提供していくという姿勢が伝わってくる。このホームの特徴としては、ターミナルの取組みであろう。看取りのマニュアルを整備したうえで医師と職員、ご家族等との間で十分な話し合いをしている。区切り区切りで双方の意思の確認を行い、次の段階にすすむと言う慎重な取組みが、ご家族等に安心を与えていて、今後さらなるサービス向上の取組みが期待されるホームである。

## 【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) 前回の外部評価では、「運営理念の啓発、身体機能の維持、相談苦情の対応、ご家族への報告等」が改善の指摘を受けたが、調査終了直後に、管理者と職員全員が話し合い、改善シートを作成するとともに、改善の取り組みをしている。今回の評価時において、改善項目はすべて解決済みとなっている。
	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) 地域密着型サービス体系になって、はじめての評価で、代表者、管理者ほか職員全員で話し合いながら、自己評価を作成している。また、自己評価に取り組むことで、地域密着型サービスの内容を、職員が理解し、今後のサービスや支援の質の向上に活かす工夫をしている。
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、岐阜市役所担当職員2人、市橋地域包括支援センター、民生委員、ご利用者代表、ご家族代表と「あいか」職員で構成している。今回は初回と言うことで、施設側から、運営推進会議の意義と仕組みについて説明をし、次に施設の案内とサービスや支援の内容と認知症の理解についての話をした後、委員から施設に対しての疑問や意見を聴き、記録した上で、今後の運営に反映するシステムにしている。
	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) ご利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等、ご家族への報告は、定期的な通信や面会時に報告している。一方、ご家族からの意見や不満、苦情を出しやすいように、面会時に相談窓口や担当者について繰り返し説明し、更に意見箱の設置や玄関に見やすい文章を掲載して周知を図っている。また、第三者委員を2名設置して、ご家族からの意見や不満、苦情等を外部に表せる機会を、気軽に出来るような取り組みもしている。
重点項目	⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 自治会に加入し、公園の清掃等、自治会の行事に参加している。また、施設で行なう夏祭り等のイベントには、地域住民が参加して、交流を図っている。この施設のご利用者の大半が、施設のある地域からの入所で、散歩や買い物時のあいさつや言葉かけが日常的に行なわれている。
	⑥	地域資源の協働として、民生委員やボランティア、警察、消防署、教育機関等と協力をしながら支援している。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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基本方針である「家庭的な環境と地域住民との交流の下で、その人らしい暮らしの継続に多様な支援をする」と言うことであり、グループホームあいかの5つの理念は、この方針を包括しており、それに沿ってサービスや支援を行なっている。この理念を活かしている支援として、開設して5年間で7件のターミナルを実施しており、ご家族が終末期まで安心して預けられる環境になっている。		
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	玄関や1階、2階の事務室の誰もが目につくところに、それぞれ理念が掲げてあり、月1回開催する、カンファレンスで理念を読み上げ確認し合っている。代表者、管理者そして職員は、常に理念を念頭におき、日々のサービスを実践し、ご利用者やご家族等に安心を与えている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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人として、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	自治会に加入し、自治会が行なう行事等に参加している。利用者の大半が地域から入所しており、散歩のときのあいさつや夏祭り、クリスマス、ぎふ祭りの子どものみこし等、施設内外のイベントにご家族を含め近所の人たちも参加して、地域との交流が自然な形で行なわれている。	○	プライバシーを配慮した上でホーム便りを作成し、ご家族や地域住民にも配布し、事業所の役割をより広く啓発して行く事が望まれる。
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	前回の外部評価で指摘された、運営理念の啓発や相談苦情の対応、ご家族への報告等は改善シートを作成し、改善している。今回の評価は、地域密着型サービスになって、初めてのことで、代表者、管理者そして職員全員で話し合いながら、自己評価を作成しており、地域密着型サービスの理解に努めている。		
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、その意見を活かしてサービス向上に活かしている	今年度は、地域の方へ運営推進会議の意義や、仕組みについて説明を行い、施設の案内や施設が行なっているサービスや支援の内容について報告し、また、認知症についても理解を求めている。委員からの疑問や意見を聴取し、記録して今後の運営に活かす努力をしている。	○	今後は、会議の内容を充実させるため、自己評価や外部評価の結果等の報告をして、施設のサービスについて理解を求めるとともに、サービスの質の向上に向けての運営推進会議にされることを期待したい。

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	建設時から、市役所の高齢福祉課との連携が出来ており、開設以降も運営課題についての解消策や助言を仰ぐなど、交流を重ねている。また、運営推進会議でも市の担当者が2名参加しており、サービスの質の向上に向けて、市としてのかかわりをより密接にし、協力をし合う体制となっている。		
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	前回の外部評価で改善を指摘された項目であるが、外部評価直後に、代表者や管理者、職員で話し合っ、改善シートを作成し、いち早く取り組みを行なっている。家族への報告は、面会時の話し合い時に、ご利用者の暮らしぶりをはじめ健康状態や金銭管理等を具体的に分かりやすく報告している。		
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	利用者やご家族の意見や不満、苦情等を出しやすい状況にするため、ご家族等の面会時や玄関等に文章を掲げており、周知している。また、第三者委員を設け、ご家族等の意見や、不満、苦情が外部者に表せる機会が気軽に出来るシステムにしている。また、それらを運営に反映する工夫をしている。		
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	馴染みの管理者や職員がいないと、認知症である利用者が混乱することを、スタッフが理解している。「あいか」は、開設して5年経過しているが、その間、職員の退職者は2人と、極めて少ない状況であり、代表者や管理者は、働きやすい環境づくりに努めている。		
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	代表者や管理者はサービスの質を向上するには、現場職員のケアのレベルを上げることであることを理解しており、管理者が、グループホームの実践発表を行ったり、「認知症の理解について」の講演を各地で行っている。外部研修の基礎研修や実務研修等に職員を順番に受講させたり、施設内研修を定期的に行なっている。		
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	管理者がグループホームの講演活動をしており、研修に参加したグループホーム参加者との交流を行なっている。また、職員にも研修会等を通じて、他のグループホームの職員と交流を深め、情報交換して、今後のサービスの向上に活かすよう常に指導している。		

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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	ご家族から入居の相談があったときから、職員が出向きご利用者との関係を深める体制をとっている。また、ご家族が介護疲れで疲弊しているときは、まず本人に入居してもらい、その後落ち着いたところでご家族の意思決定が出来る状況で話し合い、ご利用者やご家族が安心して預けられるように支援をしている。		
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	日々の暮らしの中で、ご利用者と職員は家族的な雰囲気支え、支えられている。また、レクリエーションや行事は、職員も一緒に行い、楽しみを共有している。特に見取りを行なった場面では、ご家族の悲しみや痛みを職員も同様に感じ、ともに分かち合っている。		
<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	朝、服を着るときから、利用者の選択をしてもらい、食事の好みや散歩等自己決定の場面を作っている。また、ご利用者がやりたいことなどの希望や、意向の把握については、話ができる人にはご本人から聞きだし、会話が困難なご利用者については、体の動きや目の配り方及びご家族との話し合いの中から把握するようにしている。		
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	介護計画の作成は、アセスメントを基に、ご利用者やご家族の希望や要望を取り入れ、管理者や職員全員の話し合いで作成している。		
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	介護計画の見直しは、原則として3ヶ月に1回行うことにしている。ご利用者によっては、1ヶ月で見直しをしている人もいます。また、ご利用者の急激な変化については、随時、対応する体制は出来ている。見直しについては、本人やご家族の希望や意向を取り入れ、介護計画作成者や職員で話し合い、ご家族の同意の上、現状に合ったサービスの提供をしている。		

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)
<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	ホームでは、散歩や買い物の通常の外出のほか、週に1回以上、回転すし等外食に行く特別な外出支援を行っている。また、ご利用者が得意とする技術を活かすための多様な支援も行っている。		
<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	入居前のかかりつけ医を大切にするとともに、入居後に受診する病院やクリニックのことを、本人やご家族に説明し、納得の上、施設が連携している病院やクリニックで受診することとしている。現在は、ご利用者全員が施設の関連病院やクリニックで受診している。		
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	施設は、早くからターミナルの取り組みをしており、開設してから5年間に7件の看取りをしている実績がある。ターミナルを実践するマニュアルが出来ており、また、重度化する場合は、医者や施設とご家族と話し合い、終末期を迎える準備段階から、ご家族や関係者に、場面場面で話し合い、双方の意思の確認を行い、次の段階に進むと言う慎重な取扱いをしている。		
<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	高齢者介護のキーワードは「尊厳」である。このことは、施設の理念に掲げてあり、職員全員が理解している。排泄時の声かけや入浴時の羞恥心等のプライバシーにかかることには注意を払っている。また、個人情報のメモや記録等にも気をつけており、日誌などは常に引き出しに入れるなどの管理がなされている。		
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	施設では1日の流れを大体、決めているが、それをご利用者に押し付けるのではなく、入浴の時間を本人に合わせて、その日をどのようにしたいか等を本人に確かめ、希望に沿った外出支援をしている。散歩や買い物の支援が多いが、特にご利用者は回転すしがお気に入りなので、よく出かけている。		

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)
<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	食事について、ご利用者の意見を聞き、それを反映した献立となっている。また、利用者と一緒におはぎや焼きソバを作ったり、誕生会には、好きなうなぎ丼を取ったり、回転すしに出かけたり、職員といつも一緒に食事を楽しんでいる。食事の準備や後片付け、お茶碗拭きなども一緒に楽しくやっている。		
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	入浴は、安全面から、職員が多い日中に行なっている。入浴は誰でも楽しみにしており、ゆっくりと時間をかけて入浴している。また、ご利用者の体調やその日の気分等で、本人の希望があればその都度、対応する体制が出来ている。		
<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	職員がご利用者全員の趣味や嗜好、やれることを把握しており、本人が、日常的に自分のできる役割をすることが楽しいと言う、環境を作っている。趣味で園芸をしているご利用者で、低地では咲かない高山植物が何年ぶりに咲いたことを、施設全体で喜び、写真をとって家族会にも披露している。		
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	とにかく外出支援が多い。スーパーが目の前にあることも大きな要因で、毎日のように買い物に出かけている。また、近くに公園がありご利用者の希望により散歩も多く取り入れている。更にご利用者と、週に1回以上外食に出かけている。		
<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	施設では、ご利用者の中に徘徊する方がいること、防犯のこと及び安全面のことを考慮し、目立たない工夫をして現在は鍵をかけている。しかし、それで良しとせず、運営推進会議に「鍵をかけない」ことを議題にあげ、委員と意見交換して、今後の検討をし、活かしていこうと考えている。また、訪問者がいつでも入れるようにインターホーンや灯りを設置している。		
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	災害対策についてのマニュアルが整備されており、毎月のカンファレンスで災害対策の話し合いもしている。また、消防署の協力を得て、年2回の避難訓練を実施し、ご利用者も参加している。	○	今後は、地域住民と一緒に、初期消火訓練や避難訓練をし、有事の時に、近所の住民が救助に駆けつけてくれる関係を作り予定しているので実践して欲しい。

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	一人ひとりに合わせた、水分摂取や栄養バランスの支援し、記録している。特にターミナル期や脳梗塞の再発の恐れのある場合はインアウトバランスを測定し記録して、支援に活かしている。また、エネルギー消費の大きな方には補食するなど配慮している。		
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	オシャレな外観と比して、施設内はシンプルに仕上げられ、市街地とは思えないほど、全体が静かで落ち着いたものになっている。居間や食堂、廊下等は明るく、広く、清潔さを保持している。絵画や様々な花、観葉植物が家庭的な雰囲気を醸し出している。また、ソファや椅子、テーブルは仲間同士や一人になりたい時などを考え、ご利用者が寛げる空間となるように配置されている。		
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	各居室は、ご利用者が使い慣れた家具や馴染みの道具が持ち込まれ、ゆっくり休める空間となっている。また、和室を希望されるご利用者に和室が2部屋、通常の個室以外に準備されている。		