

1. 調査報告概要表

作成日 平成20年 2月 8日

【評価実施概要】

事業所番号	2170102087
法人名	有限会社 ひよこ
事業所名	グループホーム コケコッコ
所在地 (電話番号)	〒501-0115 岐阜市鏡島南1丁目11番7号 (電 話) 058-252-0843

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
訪問調査日	平成20年1月26日(土)

【情報提供票より】(20 年 1 月 1 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 14 年 5 月 10 日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9人
職員数	11 人	常勤 8 人, 非常勤 3 人, 常勤換算 5.52人	

(2)建物概要

建物構造	(1階RC2階木造一部鉄骨)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)	30,000 円	その他の経費(月額)	19,500 円
敷 金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	有りの場合 償却の有無	有／無
食材料費	朝食	400 円	昼食 400 円
	夕食	400 円	おやつ サービス 円
	または1日当たり 1, 200 円		

(4)利用者の概要(1 月 1 日現在)

利用者人数	9 名	男性	0 名	女性	9 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	2 名	要介護4	5 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82.1 歳	最低 62 歳	最高 99 歳		

(5)協力医療機関

協力医療機関名	くまざき内科
---------	--------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホームコケコッコは、JR岐阜西駅の北側の市街地に立地し、近くに大手のスーパーや各種商店、喫茶店、高等学校、公園等がある。ホームは、一般住宅の外観で、「福祉施設」といった感じではない。全体に日当たりが良く、玄関先に美しい花々が植えられており、訪問してみたいと思わせる暖かな雰囲気がある。ホーム内も一般家庭と同じような調度にしてあり、明るく落ち着いた感じである。経営者でもある施設長は、福祉サービスの質の向上には特に熱心で、常に向上心をもっており、職員とともに向上に向けた取り組みの研究及び研修を重ね、サービスのレベルアップを図っている。一例として、職員のミーティングには、会議の時間に合わせ2人のヘルパーを派遣業者に委託し、職員全員が参加し、活発な意見を交わせるよう工夫している。また、書類の整備が出来ており、特にパソコンをフルに利用して、重要なこと、伝えておかなければならないことを色別で表示して、誰が見ても分かり易く伝わりやすいものになっている。その成果は、利用者の日々の暮らしに活かされ、利用者本人や家族からサービスや支援に満足の声があがっている。

【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)
	前回の評価で指摘のあった、ホーム機能の地域への還元については、運営推進会議を通して自治会や地元民生委員にホームの理解を説明している。また、毎月14日と15日を『ひよこの日』と決め、地域住民との交流の日にあて、交流を図る行事を計画している等、地域密着型サービスの趣旨を目指す工夫をしている。
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)
	地域密着型サービスとして多機能性を活かした取り組みの初めての外部評価のため、多少の戸惑いが見られたものの、施設長以下、職員全員で話し合いをもって作成している。
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、基準で定められたように、2ヶ月に1回のペースで開催している。地域との交流を強く意識し、自治会長や婦人会長、民生委員、岐阜市の担当者、地域包括支援センターと施設の代表、管理者、介護計画者、事務局長に家族の代表等、多彩なメンバーで意見の交換をしており、施設運営に反映させている。
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)
	家族へは、本人の健康状態や生活ぶりを月次報告書と金銭出納簿と一緒に報告している。また面会時にも職員が同席し、施設の近況を話すとともに会話のしやすい雰囲気作りをしている。運営推進会議に家族の代表として意見を出してもらうことや、面会時に満足度を聞き出したり、意見や不満、苦情などを聞き出す努力をしている。出されたものは、ミーティングで検討を行い、施設運営に反映させている。
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)
	地域の行事(敬老会、運動会等)にできるだけ参加をしている。ホームのたよりを自治会に回覧をお願いして、施設の行事や近況などを知らせ地域住民の参加を呼びかけている。また、毎月14日と15日を「ひよこの日」と決め、地域交流に関わる行事を計画し、地域住民との交流の場になるよう工夫している。

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	家庭的な雰囲気及び地域住民と交流の下での支援をすることを目指す地域密着型サービスの意義を、施設長以下、職員全員で確認している。その上で、人として豊かに生き、安心して日々を送り、地域住民や自然とともに暮らせるような理念が作られている。		
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	職員の採用時には、施設の理念を文章で伝えており、毎月開催されるミーティングでは、必ず理念の唱和して、職員全員が理念を共有している。また、玄関先や施設内で目につくところに理念を掲げてあり、理念に沿った支援をしている。		
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	地域の行事(敬老会、運動会)に参加している。また、ホームのたよりを自治会に回覧をお願いし、ホームの状況や認知症の理解とPRに努めている。特に、毎月14日と15日を「ひよこの日」とし、地域住民との交流の日として、地域と行き来できるような取り組みの工夫をしている。		
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	施設長や管理者は、外部評価の目的や意義を全職員に伝え、全員で自己評価に取り組み、サービスの向上に繋げている。また、外部評価結果を運営推進会議で報告するとともに、ミーティングで職員に報告し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	地域密着型サービスの意向を踏まえ、地域の自治会長、婦人会長、民生委員及び市の担当者、地域包括支援センター職員等、地域の意見や要望の出しやすい委員会になっている。また、会議の記録は、誰が発言して、施設側の誰が答えたか分かりやすく整理されたものとなっており、施設運営に活かされている。		

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	開設時から市役所との連携を保持しており、運営推進会議でも、市の担当者から多くの意見や助言をいただいている。また、施設長は、市の介護保険担当者や生活保護担当者とも積極的に連携を取っており、グループホームの実情を伝えるとともに、市への希望や要望等を出している。		
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	毎月、金銭管理報告及び施設の近況や本人の状況等を記した報告書を家族に送っている。また、面会時をとらえ、家族がどんなことを知りたいのかを聞き出しており、それに答えるようにしている。運営推進会議に家族の代表が参加していて、職員の異動等、施設の取り組みを説明している。		
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	面会時や電話連絡するときに、現在の家族への報告で満足しているか等、常に問いかけ、把握に努めている。また、家族から出された意見や不満、苦情は、ミーティングの場で検討し、施設運営に反映させている。		
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	施設長や管理者は、職員の異動による利用者や家族のダメージを認識しており、極力、職員の異動のないように心掛けている。職員の異動が生じた場合は、ベテランの職員をケアの中心に据え、新人の職員には、利用者の性格や考え方などを教えるとともに、徐々に馴染めるよう時間を取っている。		
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	サービスの向上には、職員のレベルアップが欠かせないことを施設長や管理者は承知しており、外部研修に多くの職員を受講させている。研修報告は、必ずその翌月に全職員のミーティングで発表させている。また、ミーティングでは、ケアや制度及び職員の疑問点などについてミニ研修や勉強会を行い、より良い支援に向けた取り組みをしている。		
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	他事業者との相互訪問を実施しており、交換研修を通じて良いところを学び、ミーティングで報告している。また、評価機関が行なう事業所交流会に参加して意見交換を行ったり、事例発表のセミナーに積極的に参加するなどして、サービスの質の向上を目指している。		

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)
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	本人や家族が納得し、安心してもらうために、入所希望者には施設見学をしてもらうことから始め、管理者、ケアマネが自宅に訪問を繰り返し、馴染んでもらうことに心掛けている。また、入居してからは、直ぐにホームの行事に参加させず居室で職員とゆっくり話し、本人の性格や趣味、興味等を把握し、徐々に他の利用者や職員に馴染んでもらうように工夫している。		
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	施設長や管理者は、ホーム全体が家族のような支えあう関係にしたい、という思いを持っている。職員の中には利用者に近い年齢の人もいて、本当の友人のように接しており、喜びや悩みを分かち合う関係になっている。若い職員は利用者から生活の知恵を教えてもらったり、また、こちらからは若いエネルギーを与えている。		
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	職員が、常に本人がどう暮らしたいか、日々どう過ごしたいかの把握に努めている。また、ケアマネジャーや担当職員が個別に面談し、本人や家族の思いや希望を聞き出し、以降のケアに活かしている。		
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	本人の健康状態や体調を見ながら、目標が達成されているか等、計画を立てるプロセスを大切に全職員で話し合い、また、本人や家族の要望を踏まえて、本人に一番適した介護計画を作成している。		
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た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	3ヶ月に1度、定期的に介護計画の見直しを行なっている。また、期間内に本人に変化が生じた場合は、医師や家族と相談の上、随時、介護計画の見直しを行なっている。		

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)
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	敬老会や運動会への参加及び花見等のサービスの支援のほかに、利用者が入院したときは、病院へのお見舞い及び早期退院に向けた話し合いを重ねている。また、本人のかかりつけ医への通院介助や、併設している託児所で子どもとの交流を持つ等、多機能性を活かした支援を行なっている。		
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	入居時に、当施設の協力医のことを説明している。しかし、本人や家族が施設利用前からかかっている医者やより専門的な医療を受けたい等の希望がある場合は希望を取り入れており、現在、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	ターミナルの経験があり、終末期に向けては、家族や医師、看護師との話し合いを常に行っている。状態の変化が起こるごとに、本人や家族らと協議をし、細心の注意を払いながら取り組んでいる。また、看取り指針を関係者で協議し作成するよう、現在検討している。		
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	職員は、プライバシーについての話し合いや確認を常におこなっており、利用者の自尊心の尊重を一番に考えながらケアをしている。ミーティングでもプライバシーについて、再点検して日々の関わり方について、職員がお互いの意識を高める話し合いをしている。		
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	基本的な1日の流れを原則としているが、利用者の好むことややりたいことを優先している。また、体調にも気をつけており、入浴など柔軟な支援をしている。利用者が夜の歌謡番組を見たいとか、晩酌を楽しみたいとか、喫茶店に行きたいとか等、本人本位に実践している。		

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員とは別に3人の料理人スタッフを委託しており、毎食、楽しみな献立となっている。また、利用者のリクエストにも応えてくれるので、利用者全員が喜んでいる。食事は、職員と一緒にゆっくりと楽しみ、穏やかな雰囲気である。	○	今後は、食事の準備や後片付けもやれる利用者と一緒にこない、一層、楽しいものとなることを期待したい。
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	入浴日や時間が決められているが、本人の体調や希望を聞き、別の日に、入浴や清拭あるいは足浴を行っている。		
(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	職員が、利用者の趣味や興味を把握しており、利用者の得意分野で、持てる力を発揮してもらい、生きがいに繋げている。婦人会のボランティアが来て、折り紙を指導しており、ほかに書道や家事仕事、園芸等、職員と一緒に楽しみながら行っている。		
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	体調や天気、希望に応じて、散歩や買い物、喫茶店、公園での遊び等、外出支援をしている。外出困難な利用者にも、できるだけ部屋に閉じこもらせないで、玄関先の花壇を観賞するなど、空気や音、風など、季節を肌で感じるよう工夫している。		
(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	日中は、鍵を掛けていない。利用者が出て行こうとしていたら、職員が声をかけ、安全に気を配りながら一緒に行動するなど、利用者に自由な暮らしであるよう支援をしている。		
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	マニュアルを作成し、避難訓練や消火訓練を実施している。また、消火器や避難路の確保や設備点検を定期的に行なって安全への配慮をしている。	○	今後は、近く消防署の協力の下、地域住民の参加を呼びかけ、地域とともに避難訓練や初期消火訓練を行い、災害が起きた際の地域住民との協力体制を築いていって欲しい。

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	食事の内容が記録しており、利用者個別の食事や水分の摂取量もきちんと記録されている。職員は常に記録に目を通し、利用者に変化があるときは、職員同士が声を掛け合い情報を共有しながら支援を行なっている。		
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	居間やフロア、壁面には、季節を感じさせる調度品や季節の花が飾ってある。また、ホーム内は日当たりが良く、明るく、空気の淀みがない。また、ソファやテーブルが置かれ、ゆったり寛げるスペースとなっており、静かな音楽が流れていて居心地の良い空間となっている。		
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	ホーム全体が家庭的な雰囲気に包まれており、各居室にはそれぞれ、利用者の馴染みの調度品や花、写真、絵が飾られ、その人らしい特徴のある部屋になっている。畳を希望する人には畳が敷いてあり、利用者の希望も取り入れた居心地の良い部屋づくりをしている。		