

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	2170103762
法人名	株式会社 プラス
事業所名	グループホームあかり(岐阜苑)
訪問調査日	平成20年5月20日
評価確定日	平成20年6月20日
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター

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. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2170103762		
法人名	株式会社 プラス		
事業所名	グループホームあかり(岐阜苑)		
所在地 (電話番号)	岐阜県岐阜市大洞1丁目3-4 (電話) 058-241-2200		
評価機関名	特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター		
所在地	岐阜県関門市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年5月20日	評価確定日	平成20年6月20日

【情報提供票より】(20年4月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成17年7月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 8 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	11.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	2 階建ての	2 階 ~	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)	60,000 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷金	有(100,000 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	150 円	昼食	250 円
	夕食	250 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(4月24日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	10 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2			
年齢	平均 78 歳	最低	61 歳	最高	88 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みどり病院・たなかクリニック・竹内クリニック
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

建物1階に小規模多機能型居宅介護事業所を併設し、地域に密着した、きめ細かい高齢者介護サービスを目指す、熱意ある事業所である。法人理念「あなたの笑顔が見たいから…」を、職員のユニホームであるエプロンに掲げ、日常的に理念の職員周知を図り、自分以外の「あなた」を敬い、大切にしている日常支援を実践している。ホームの雰囲気は明るく開放的である。自立支援の賜物か、「自分でできること」「人の為にやれること」を率先して行うとする活動可能な利用者の姿に驚きさえ感じた。来訪者である我々調査員に対しても積極的に話しかけてくださる様子から、利用者の方々の安心を推察できた。間もなく開設から3年を経過するホームである。十分に満足できる成熟度であると思われるが、オーナー・管理者・職員の「まだまだ」の思いは、今後の更なる支援努力につながるものと期待するところである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<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>管理者は、ホームの運営に対し、常に改善意識を持ち、利用者本位の支援実現に努めている。前回評価から現在まで、さらに利用者本位の取り組みを具体化し、利用者自治会を設置・発足し、利用者運営の自治会を実現している。自治会からホームに提案される要望・希望実現に努め、利用者のニーズに対応している。</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>管理者は、自己評価での振り返り評価の意義を理解し、ホーム全体で考える体制がある。気付き・課題を見出し、改善・取り組みへの姿勢・熱意がある。</p>
重点項目	<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、概ね2ヶ月に1回の開催がある。メンバーは、利用者代表・家族代表・地域住民代表・包括支援センター・市担当者・職員代表等で組織され、それぞれの意見交換の場となる会議を目指し、企画している。ホームの活動報告に留まらず、災害時の連携・協力依頼、利用者の活動範囲の拡大相談等、話し合いの場として活用している。また、市担当者、地域民生委員は運営推進会議での関係確立から、ホーム運営への協力が得られている。</p>
重点項目	<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>家族来訪時・家族会等、家族と直接面談できる機会を活かし、ホーム側からの意見・意向聴き取りに努めている。また、口頭で伝えられない場合の、家族の「気持ち」に配慮し、意見箱を設置している。聴き取った内容は職員間で周知し、運営・介護計画等に反映させている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>日常の買い物・外出・散歩等で積極的に地域に出かけ、ホーム側から働きかけを行っている。地域施設の利用、近隣住民との「隣付き合い」(外出時の立ち話、野菜のおすそ分け、近隣住民の立ち寄り等)もあり、地域でのホームの孤立に関しての不安は感じられない。また、地域民生委員の協力・連携もある。</p>

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)
. 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	「あなたの笑顔が見たいから…」を法人理念に掲げ、「…」の部分ホームに携わる全ての人に考えてもらいたい、という思いがある。また、グループホームには「住み慣れた地域で最後まで生活していく」という夢を実現させるお手伝いをさせていただく」という目標を明示している。		
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	法人理念は、玄関・事務所に掲示があり、さらに職員のユニホームであるエプロンに掲げ、日常的な周知に効果を上げている。また、入社希望者には法人理念を伝え、共感し理解できる人材を採用する等、法人の「思い」実現に、高い意識で努めている。		
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	日常の買い物・外出・散歩等で積極的に地域に出かけ、ホーム側から働きかけを行なっている。地域施設の利用、近隣住民との「隣付き合い」もあり、地域でのホームの孤立に関しての不安は感じられない。また、地域民生委員の協力・連携もある。		
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	自己評価での振り返り評価の意義を理解し、ホーム全体で考える体制がある。気づき・課題を見出し、改善・取り組みへの姿勢・熱意がある。		
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	概ね2ヶ月に1回の開催がある。メンバーは、利用者代表・家族代表・地域住民代表・包括支援センター・市担当者・職員代表等で組織され、それぞれの意見交換の場となる会議を目指し、企画している。		

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)
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	市担当者の定期的な訪問もあり、機会を活かした相談・話し合い・情報交換等を積極的に行っている。収集した意見・情報はホーム運営に反映し、サービスの質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	利用者の健康状態・日々の様子・金銭管理等を月次報告で実践し、家族の安心に配慮している。利用者の状況・状態の急変時には即時の電話連絡を行なっている。		
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	家族来訪時・家族会等、家族と直接面談できる機会を活かし、ホーム側からの意見・意向聴き取りに努めている。また、口頭で伝えられない場合の、家族の「気持ち」に配慮し、意見箱を設置している。聴き取った内容は職員間で周知し、運営・介護計画等に反映させている。		
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	管理者は、利用者や職員の信頼関係確立、馴染みの関係での介護の利点をよく理解し、職員人事管理に配慮している。職員異動・離職がやむを得ない場合は、利用者へ説明を行い、納得していただくように努めている。また、生活環境変化を最小限にとどめる為、最善の引継ぎ方法を考え、実践に努めている。		
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	運営者は職員育成の意識が高く、「スタッフの成長に合わせたポジション作り」を実践している。職員に「自身の成長」を意識付けし、研修・講習参加を奨励し、さらに、日常業務を学びの場とする指導を行なっている。		
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	運営者・管理者は、地域同業者との交流に努め、情報交換・情報収集を行うことで、聴き取った内容をホームのサービスの質の向上に活かす取り組みにつなげている。ネットワーク作りの具体化にも積極的な姿勢がある。		

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)
.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	<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>事前面談を行い、利用希望者・家族の希望・意向に沿うサービス利用開始に配慮している。利用開始までの経過(見学・利用体験等)を画一化せず、利用希望者・家族の希望・要望に合わせた対応を行なっている。</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</p>	<p>相互の信頼関係を確立することを目標とし、支え支えられる日常生活の実践に努めている。職員とアリングにおいても「表面的な介護ではなく、気持ちを安らいでいただける支援をしたい」という回答があり、利用者の尊厳に配慮した日常支援がうかがえた。</p>		
.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	<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>日常会話の中で、利用者の希望・把握に努め、聴き取った内容を家族と共有し、希望実現の協働に努めている。家族アンケートからも、ホームの取り組みに感謝の言葉が多い。</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>綿密なアセスメント実施 利用者・家族の希望・意向把握 希望・意向実現の為にケアプラン立案 利用者・家族との協議・承認 ケアプランに沿った支援実践、の流れが確立している。また、ユニット毎のケースカンファレンスを開催し、関係職員の意見聴き取りを行い、介護計画に反映させている。</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>利用者の様子・経過観察を行い、状況・状態変化の場合は即時に見直しを行なっている。ケアプランに沿った支援への意識が高く、主治医・家族・関係職員等で随時に協議し、利用者本位の介護計画立案・作成を行なっている。</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(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
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	看護師を職員として配置し、医療連携体制の強化を図っている。また、24時間体制の利用者見守りは、利用者・家族の安心となっている。その他、ホームとしてできる限り、利用者・家族の要望に対し、柔軟な対応に努めている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
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	ホーム提携医の定期的な往診を支援している。緊急時の対応に関しても、提携医と連携を図り、適切に対応している。また、利用者・家族希望の医療機関受診に対しても、通院・付き添い等、希望に沿った支援に努めている。		
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	利用者・家族の希望の聴き取りに努め、必要に応じた対応を行なっている。職員間での支援方針の共有・理解拡大を図り、利用者・家族希望の実現を可能にする方針がある。		
. 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	利用者の尊厳の尊重に関しては、法人理念・方針に謳われ、「その人らしさ」支援の取り組みにつながっている。職員はそれをよく理解し、利用者との会話・言葉がけに配慮している。記録他の個人情報に関しては事務所での一括管理を行い、漏洩に対する注意を払っている。		
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	共同生活としての大まかな時間帯の中で、個人の体調・気分等に配慮した支援に努めている。また、各ユニットで自治会を設置・発足し、利用者運営の自治会から、利用者の本音が聞ける成果をあげている。		

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	利用者の嗜好把握に努め、食の楽しみを共有している。食べる楽しみ・作る楽しみを考え、利用者の残存能力・力量・やる気に個別対応している。訪問調査日同日の昼食時、「遠慮せんと食べて行き」という利用者の言葉があり、もてなしを受ける身として感銘を受けた。		
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	生活時間帯の中で、入浴時間の設定はあるが、タイミング・長さ等、できる限り利用者の希望に沿うように支援している。		
(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	利用者自治会を設置・発足し、会長・副会長を利用者から選出し、利用者運営の自治会を実現させている。自治会長を通じて利用者の本音の聴き取りが可能となる等、成果は大きい。利用者の本音、希望・要望実現を目指し、楽しみごと・気晴らし・やりがい支援実践に努めている。		
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	ホーム行事、ユニット外出、個別対応外出等、利用者の希望に合わせた企画を実現している。また、ユニット毎に、外出・外食等を毎月の恒例とするように努め、利用者の楽しみに配慮している。		
(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	日中は玄関を開放し、見た目にも自由な雰囲気を感じられる。利用者の外出傾向・願望には細心の注意を払い、見守りを徹底している。入浴・食事準備・職員交代時間等、利用者の安全確保に必要と思われる場合・時間帯は施錠を行なっている。		
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	消防署指導の避難訓練実施、職員への災害時対応の周知、地域への協力・連携依頼等、状況に応じた対応について話し合い、確認を行い、体制化に努めている。		

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	食事は利用者毎にチェック表に記録し、一日量を職員間で情報共有し、体調変化等の状況把握につなげている。また、利用者の残存能力・機能、体調に合わせ、お粥食・とろみ等の対応を行ない、確実に栄養摂取できるように配慮がある。		
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	建物の2階部分利用の利点を活かし、道路側を全面ガラス張りにすることで、外の景色と一体感を味わう事ができる。開放的で広々とした雰囲気があり、中で暮らす利用者も明るく楽しそうな様子である。両ユニットとも共用空間は家庭的な雰囲気があり、利用者の日々の生活が想像できる物品が数多く置かれていた。		
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	家族にもご理解・ご協力をお願いし、利用者の馴染みの物品・家具を持ち込んでいただき、生活の安心に配慮している。持ち込みが叶わない利用者の居室も、ホーム生活の経過と共に、「自分の持ち物」も増え、くつろげる居室となっている。		