

## 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

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	2190500088
法人名	株式会社 プラス
事業所名	グループホームあかり(川島苑)
訪問調査日	平成20年8月8日
評価確定日	平成20年9月9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	2190500088		
法人名	株式会社 プラス		
事業所名	グループホームあかり(川島苑)		
所在地 (電話番号)	岐阜県各務原市川島松倉町1435番地 (電話) 0586-89-6686		
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8月8日	評価確定日	平成20年9月9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19年9月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	12 人	常勤 10 人, 非常勤 2 人, 常勤換算 11.6 人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	1 階建ての	階 ~	1 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)	水道光熱費21,000円 他	
敷金	有(100,000 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 無( )	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(7月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	6 名		
要介護3	8 名	要介護4	1 名		
要介護5	名		要支援2	名	
年齢	平均 79 歳	最低	66 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	内田医院 小島歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

法人の所有するグループホームで一番新しいホームである。開設からちょうど一年、ホーム運営の方向性も見え、管理者・職員は更なるサービスの充実を目指し、日々の支援に当たっている。  
 特筆したいのは、「職員満足」の考えである。職場環境を考え、職員にとって魅力のある職場作りを実践し、「やりたいことをやらせてくれる」職場を実現している。そこには、認知症介護のプロとしての責任、利用者満足の実現、法人・グループホーム理念の実践等、職員の「誇り」と「夢」を感じ取ることができる。  
 ホームは利用者・家族・地域に支えられ、管理者・職員は利用者を支え、持ちつ持たれつの日常は、利用者の穏やかな生活の継続へとつながる。法人ホームの集大成だとおっしゃる法人代表の言葉通り、支援継続はもちろんのこと、今後ますますの成長が期待される。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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>今回が第1回目の外部評価である。</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>自己評価では、ホームの振り返り評価を実施し、ホームの弱点・課題等を見出し、改善への目標としている。</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>概ね3ヶ月に1回の会議を開催している。ホームの活動報告の場として活用し、ホーム行事を合わせてメンバーに体験していただく等、積極的に取り組み、地域との意見交換の中から出る提案を、ホームのサービスに活かしている。また、メンバーへの声かけ等、地域民生委員の協力が得られている。さらに、会議の場を活用し、災害時の地域との協働を話し合う等、ホームから地域への働きかけも積極的に行なっている。</p>
	<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>苦情相談窓口、相談方法等を重要事項説明書に明示し、契約時には口頭での説明も行なっている。また、家族来訪時・家族会・運営推進会議等の機会を活用し、意見の聴き取りに努め、迅速に対応している。聴き取った内容の職員間での周知、運営・方針への反映、取り組みの実行は積極的に実践している。</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>地域民生委員の大きな協力が得られ、地域との橋渡しをしていただくことで、徐々に地域の中に溶け込んで来ている。犬の散歩・買い物・外出等、近隣住民と声を掛け合う馴染みの関係ができています。また、ホーム行事(夏祭り等)には、民生委員の協力でボランティアをお願いする等の交流もある。</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)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
	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	「生活の場」で、利用者が生き生きと生活できる支援を目指し、利用者の笑顔を支える支援を理念としている。		
	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	入職時には、法人理念・ホーム理念を説明し、納得・共感の上で職務に就く方針である。また、スタッフ会議・ユニット会議等の機会にホームの方針を繰り返し伝え、「思い」の周知・共有を図っている。		
2. 地域との支えあい					
	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	地域民生委員の大きな協力が得られ、地域との橋渡しをしていただくことで、徐々に地域の中に溶け込んで来ている。犬の散歩・買い物・外出等、近隣住民と声を掛け合う馴染みの関係ができています。また、ホーム行事(夏祭り等)には、民生委員の協力でボランティアをお願いする等の交流もある。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	自己評価では、ホームの振り返り評価を実施し、ホームの弱点・課題等を見出し、改善への目標としている。		
	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3ヶ月に1回の会議を開催している。ホームの活動報告の場として活用し、ホーム行事を合わせてメンバーに体験していただく等、積極的に取り組み、地域との意見交換の中から出る提案を、ホームのサービスに活かしている。また、メンバーへの声かけ等、地域民生委員の協力が得られている。		

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	市の高齢福祉課をはじめ、ホーム運営上の担当者とのよりよい関係作りに努め、様々な「相談」を通じて情報の共有を図り、ホームのサービスに活かしている。		
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	年2回発行のホーム便りには、利用者の楽しい日常を掲載し、見た目にもにぎやかな報告となっている。また、月次報告では、利用者の状態を細かく報告し、状態変化時・急変時には迅速に連絡・報告を行う等、家族の安心に配慮した支援を実践している。		
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	苦情相談窓口、相談方法等を重要事項説明書に明示し、契約時には口頭での説明も行なっている。また、家族来訪時・家族会・運営推進会議等の機会を活用し、意見の聴き取りに努め、迅速に対応している。		
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	馴染みの関係での支援に努め、平屋の利点を活かし、ユニットを隔離することなく、利用者・職員が自由に行き来する環境を提供している。馴染みが多ければ、利用者の不安も少なく、安心した生活の支援につながっている。		
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	法人の方針として、外部研修参加・参加費援助・参加日確保等を積極的に支援している。また、法人理念・ホーム理念実践を通じ、職員と「思い」の共有を図ることで、日常支援の方針・方法の統一を図っている。		
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	地域事業者の交流会・勉強会等に参加し、情報交換等の交流を図っている。また、地域包括センターの協力を得、地域情報の収集を図り、他事業所の行事に参加する交流を推進しており、交流で得た知識・情報は、ホームのサービスに反映させる取り組みがある。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>.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	見学・面談等に時間をかけ、利用者本人に納得していただく時間を急がず、ゆっくりと慣れていただく支援を行なっている。家族にも協力をお願いし、急激な環境変化にならない工夫をしている。家族もホームの方針をよく理解し、来訪回数も多く、ホームの利用者本位の支援がうかがえる。		
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	訪問調査時の視察では、楽しくにぎやかな様子が印象的であった。何気ない言葉がけの中に、職員が利用者へに訊ねる会話が多く、利用者も職員の問いかけにひとつひとつせわを焼き返すほほえましい光景もあり、利用者の尊厳に配慮した日常支援が推察できた。		
<b>.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	入居時のアセスメント、入居後の利用者本人との日常会話、家族との話し合い等、一人ひとりの「思い」を把握する機会を逃さず、希望・意向の把握を実践し、一人ひとりの希望実現に努めている。また、利用者が自治会を作り、自治会で希望をまとめ、職員と話し合い、職員は「聞いたら実行!」の取り組みを実践している。		
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	毎月1回のユニット会議でケアカンファレンスを行い、利用者の状態・状況・意向、家族の要望等を職員で周知し、介護計画の立案を行なっている。その後、利用者・家族を交え話し合いを行い、介護計画を作成・完成させている。		
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	利用者の見守りの徹底で、早期に状態変化の把握を図り、現状に即した介護計画の変更を実行している。利用者の状態・状況の変化は朝夕の申し送り・介護日誌等で全職員に周知し、介護計画の変更も同様に周知している。		

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)
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	職員に看護師を配置した医療連携体制を確立は、利用者・家族の安心となっている。24時間体制の利用者見守り、緊急時対応等、利用者の安全・安心に配慮し、支援を実践している。		
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1/月の往診の他、入居前からの個人の主治医への受診・往診にも対応し、利用者・家族の希望・意向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	あくまでも利用者本人の意向重視の方針である。家族の意向確認・医師の意見の聴き取り等を合わせ、方針を決定し、職員で周知を図り、支援に当たる体制がある。		
. 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	訪問当日の視察でも、「目上の方」への尊厳を守り、職員側からの気遣い・やさしさあふれる対応がうかがえた。「自分の家族が同居して嫌だと思わない介護」の方針実現の支援が、利用者の態度・ホームの雰囲気から推察できた。		
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	介護のプロとしてのかかわりに努め、ホームの生活で、利用者それぞれが、見た目も気持ちも変わって行く支援の実践に努めている。また、利用者一人ひとりの介護計画に沿って、その人毎の支援を行い、利用者その人らしさを支えている。		

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	ホームの生活が利用者の楽しみにつながるように、日常生活の食事にも「楽しみ」を取り入れている。訪問調査日の昼食は、利用者・職員で餃子を手作りし、ホットプレートで食べたいただけ焼き上げるという「餃子パーティ」が行なわれ、利用者も職員も、「お腹いっぱい」を堪能し、楽しくにぎやかなひと時を過ごしていた。		
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	希望・要望をはっきりと言える利用者が多く、入浴の時間帯・長さ・順番の配慮が大変だという職員の言葉通り、利用者本位の支援を実践している。		
(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	ホームの日常生活こそが利用者の楽しみとなるように、利用者の「自治会」を組織し、利用者の代表を自治会長と職員との話し合いの場を作っている。役割・楽しみごと・気晴らしの手段・方法は利用者が決定し、職員は「聞いたら実行！」の支援を実践している。		
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	広い庭に出での日光浴・ホーム周りの散歩は利用者の日課である。その他、犬の散歩・買い物等、外出したい利用者の個別対応も支援し、自治会要望の「外出」は、外食・喫茶店・ドライブ・地域の大型公園・地域大型スーパー等を実現している。		
(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	敷地入り口の駐車場の門は開け放され、玄関は開放し、ユニットの出入りも自由にし、利用者の「閉じ込め」に対する不安に配慮している。職員には見守りの徹底を周知し、離設事故等のもしもの場合に備えている。		
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	運営推進会議で、ホームの敷地を近隣住民の避難場所に提供する話し合いを行い、災害時には地域と協働する体制を推進している。		

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)
(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	チェック表を活用し、毎日毎回の食事摂取量を記録している。利用者の体調管理には欠かせない記録として職員に周知を図り、利用者毎の状態・状況に応じた対応を実践している。		
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	庭の芝生・ベンチは利用者の日課である日光浴の場として最適な環境にあり、室内では広いスペースの食堂兼リビングが利用者の集いの場所となっている。ユニット毎に個性があり、同じ作りでも違う場所の雰囲気を持ち、各ユニットの利用者の過ごしやすい環境が出来上がっていることが推察される。		
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	視察させていただいたどの居室も、利用者毎の個性があり、ホームの家族に対する熱心な働きかけがうかがえた。利用者のおだやかな落ち着いた雰囲気から察するに、居心地のよい「居場所」の確保が推察できる。		