

1. 調査報告概要表

作成日 平成 20 年 9 月 1 日

【評価実施概要】

事業所番号	2170400598
法人名	株式会社 エステートホーム
事業所名	グループホーム サロン・ド・フレール 羽島
所在地 (電話番号)	〒501-6244 岐阜県羽島市竹鼻町丸の内9丁目53番地 (電 話) 058-394-3110

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 7月 11日

【情報提供票より】(20 年 6 月 18 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 16 年 3 月 25 日
ユニット数	1 ユニット
職員数	13 人
利用定員数計	9 人
常勤	3 人
非常勤	10 人
常勤換算	7.1 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての 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)	36,000 円	その他の経費(月額)	17,000 円	
敷 金	有(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	250 円	昼食	350 円
	夕食	450 円	おやつ	150 円
	または1日当たり 円			

(4)利用者の概要(6月 18日現在)

利用者人数	8 名	男性	3 名	女性	5 名
要介護1	0 名	要介護2	1 名		
要介護3	4 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.3 歳	最低	79 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	河村医院(内科、消化器科)
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

サロン・ド・フレール羽島は、羽島市の中央部の幹線道路に接した市街地にある。コンビニやスーパー、薬局、消防署、市民の森公園、文化センターなどの施設に囲まれており、散歩や買い物、地域住民との交流等、日常的な生活の中で様々な支援に取り組みやすい環境にある。施設内は、幹線道路に接しているにもかかわらず、静かで、広く落ち着いた雰囲気、かつ、明るく、清潔であり、利用者の笑い声が聞こえる生活になっていて、家族の安心と信頼に繋がっている。スタッフは、20代から60代まで各世代がいて、それぞれの持ち味を活かして利用者として接している。また、理念に沿って利用者の尊厳を尊重し、利用者の立場に立った支援が実践されている。目標達成のための評価や改善に向けた検討会など、職員全員で日々研鑽して上質のサービスを目指しているホームである。

【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>前回の外部評価で指摘された項目2つは、評価結果後、直ちに職員全員で協議検討をし、改善に向けた取り組みをしている。ターミナルに向けた取り組みは、主治医や家族との連携、リスク、対応方法についての勉強会や研修会に参加などを実施している。また、家族からの意見を得る取り組みとして、家族会を年1回開催している。</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>現場での経験豊富な人が責任者になり、サービスの質の向上について、特に実践を踏まえたケアを大切にしている。その上で今回の自己評価は、原点に戻った取り組みや支援を目指して職員全員で取り組んでいる。</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、定期的に行っている。回を重ねるたびに、委員から活発な意見が出るようになり、施設の行事にも委員自らの参加や地域の人を連れての参加があるようになってきている。また、運営推進会議録が整備されており、各委員からの意見を職員が共有することで、施設運営に反映している。自己評価や外部評価結果等も説明報告している。</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>家族からの意見や提言、苦情や不安等が出やすい状況作りを工夫しており、面会時は必ず、家族との話し合いの時間を取っている。運営推進会議で家族代表から出される意見を大切にしている。年1回開催の家族会では、施設への要望を含め、意見が出されており、実践できるものから、即時性をもって取り組んでいる。</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>民生委員が施設の理解を深めてもらえることで、地域住民との交流が盛んになってきている。自治会が行なう行事等の呼びかけにもホームは積極的に参加し、ホーム側からの地域住民との関わりに力点を置いている。ホームの夏祭りは、室内から駐車場に場所を変えて、電飾等で飾り付けをした結果、ホーム近くを通る地域の人の参加もあって盛況であった。また、ボランティアの訪問が多く、ゆっくりであるが地域に溶け込んでいる。</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	「自由に、ありのままに、自分らしく」と、母体の理念を尊重することは、勿論であるが、サロン・ド・フレール羽島独自の理念「響き合い」を作り大切にしている。日常的な挨拶運動を進めることにより、利用者スタッフ、家族そして地域住民との「響き合い」を実感している。		
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	簡潔明瞭な言葉「響き合い」は、職員全員が様々な場面でも理念に沿った支援に活かす取り組みがなされている。理念の他に「思いやる心、分かりあう心、信じあう心」の3つのテーマの1つずつを期間を決め重点的に実践して、本人や家族との信頼関係を築いている。		
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	民生委員が、施設の理解を深めてくれることで、一層、地域住民との交流が進んでいる。また、ホームは自治会が行う行事にも積極的に参加し、施設のアピールを行っている。そのほか、ボランティアの訪問も多く、保育園や小学校との交流も出来ている。		
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	新しく責任者に着任した方が、現場での豊富な経験があり、自分たちが実践してきたサービスの質の向上に対する思いを強く持っている。外部評価に合せた自己評価は、サービスの原点に戻れる機会と捕らえている。その上で職員全員に改めて外部評価の説明をすると共に、全員で自己評価を作成し、改善点等の点検、改善に向けての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	運営推進委員会の回を重ねるたびに、各委員や家族の代表者の活発な意見が交わされてくるようになっている。会議録も整備され、会議の内容等が職員間で共有できていると共に、出来るものから順次、速やかに日々の業務に実践されている。		

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	運営推進委員会議の場で市の情報を聞く他、市役所に出向いたり、電話などをして連携を密にしている。制度改正に伴う諸問題について等、相談や助言を得たりしている。		
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合わせた報告をしている	家族にとって、利用者の健康状態やホーム内での近況、金銭管理等情報の提供が安心、信頼に繋がることを認識しており、面会時には、必ず時間を取って報告をしている。また、面会の少ない家族には、ホームのたよりや近況を書いた文章を送っている。急を要するときは電話連絡をするなど家族への報告をこまめにしている。		
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	職員全員は家族の意見や要望、苦情、不安などは、施設からの情報が伝わっているかどうかで、意見等の多少に繋がることを理解しており、面会時を通して利用者の状況報告をこまめに行っている。その上で、ホームに対する希望や要望、苦情等を聞くことに努力しており、得られたことについてはみんなで協議し、日々の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	管理者や責任者は、職員の交代が利用者の精神的な負担を与えることを理解しており、ここ数年は、離職者や異動が少なく定着率が高い。管理者が職員の相談にのり、適切なアドバイスを行って働きやすい職場を提供している。		
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ていて、職員全員に必要なに応じて機会がある。また、研修の情報伝達もしっかりと出来ており、各段階に応じた研修を受講できる仕組みになっている。研修結果は、会議の場で発表するなど情報を共有するようになっている。		
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	管理者は、母体組織内でのグループ会議に出席して、情報集めなど交流を行っている。また、評価機関が行うグループホームの交流会にも積極的に出かけ、情報交換すると共に、その後も連携を取っている。		

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)
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	管理者や責任者は、利用者や家族と馴染みの関係を作ることが信頼関係の根本をなすことを認識しており、職員にも周知している。入居時にもその思いが活かされており、本人や家族と馴染みの関係を作ること多くの時間を費やしている。施設見学やお試し通いも行っている。		
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	「響き合い」の理念や、「思いやる心、分かち合う心、信じあう心」をテーマとして日々の支援に取り組んでおり、活字や記録を重視することなく、利用者と日々の会話をし、支援することで信頼関係を築き、家庭的な雰囲気の中で、喜怒哀楽を共に感じることが出来ている。		
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	利用者と日々生活する中で、一人ひとりの思いや意向の把握をしている。利用者がどう暮らしたいかなど、日々の話しの中から聞き出している。言葉の困難な人には、職員からの問い掛けに、本人の表情や仕草等を注意深く観察している。得られたサインを職員で共有して、本人本位の支援に活かしている。		
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	介護計画は、原則として職員全員のカンファレンス等で協議検討して作成している。本人本位の介護計画とするため、本人の状態や希望、要望、そして家族や関係者の意見を聞き、更に職員間で協議検討した上で作成している。		
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定期的に行っている。利用者に変化がある場合や状況等に合わせ、随時対応している。日々の生活の中で、些細なこと等も毎日が変化であり、臨機応変な対応が求められることもあり、本人や家族、関係者、職員、主治医等の連携を密にしている。		

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					
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	利用者、家族の状況により必要と思われる場合、買い物・通院・理美容等の同伴を支援している。ボランティアの受け入れ、希望者には理学療法士による訪問リハビリを利用している。また必要に応じて同系列の有料老人ホームで機械浴介助を行っている。		
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	利用者、家族の希望されるかかりつけ医又ホームの主治医の往診もあり選択が出来る。医師間の良い関係ができており、利用者・家族・職員・医師等の連携がとれている。		
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	開所以来の入居者も高齢化しており、利用者・家族の希望により、重度の方も介護をしている。本人・家族・主治医等で検討しながら状況に合わせた支援の取り組みがされている。		
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	記録物においては人の目に触れないように配慮して個人情報の取り扱いに十分注意されている。勉強会においては職員全員で利用者に対する声かけに関して自尊心を傷つけていないか、お互いに指摘しあい話し合っている。		
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	ホームの中で共同生活であることも考慮しながら、利用者一人ひとりの暮らしたいことを大切に、そっと支援している。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	旬の食材を取り入れながら利用者と職員と共に食事作りに参加している。職員は利用者の介護をしながら一緒に食事をしている。利用者にはおかわりもできるようにして満足感を味わってもらっている。		
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	清潔面を考え週2～3回の入浴を行っている。浴槽に入るための手すりが設置され安心感と自立支援が考慮されている。檜の香りが漂いとても心地よい浴室となっている。		
(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	得意分野で一人ひとりの力を出せるよう利用者の自主性を生かし、草花の水やりなど外気にも触れてもらえるよう環境整備等を支援している。		
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	天気の良い日に体調を見ながら買い物、公園にと外出できるよう支援をしている。重度の人でもベランダへ出て草花を見て外気に触れるように支援されている。		
(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	玄関はボタン式自動ドアとなっている。立地条件から安全面と治安面において考慮されている。子供101番にも指定されており、鍵をかけない取り組みをしている。		
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	消防署の協力を得て避難や防災訓練を定期的に行っている。マニュアルがあり、避難路の確保、非常用食料・水・備品も確保している。		

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	一人ひとりの嗜好を把握し、栄養士が旬の物を使った手作りの食事である。利用者もほとんど完食、お代わりをする人もあり、食事・水分の摂取量の記録もある。		
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	広い廊下があり非常口や利用者の目隠しを必要とする箇所にはインテリアで飾り付けられともしっかりと配置されている。広いスペースの食堂からは外の景色が見渡すことができ、食欲を増すにおいが漂う共用空間となっている。		
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	本人と家族に使い慣れた家具を配置して居心地良い部屋となっている。ポータブルを使用している入居者の部屋はプライバシーの配慮がされ、視線に入らないよう暖簾を低い位置に掛けるなどの工夫がされている。		