

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	2170500801
法人名	株式会社 プラス
事業所名	グループホームあかり(各務原苑)
訪問調査日	平成20年8月20日
評価確定日	平成20年9月19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

作成日 平成20年9月15日

【評価実施概要】

事業所番号	2170500801		
法人名	株式会社 プラス		
事業所名	グループホームあかり(各務原苑)		
所在地 (電話番号)	岐阜県各務原市各務山の前町3丁目23 - 1 (電 話) 058-385-5545		
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	岐阜県関市市平賀大知洞566 - 1		
訪問調査日	平成20年8月20日	評価確定日	平成20年9月19日

【情報提供票より】(20年8月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年10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
	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)	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(8月1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	6 名	要介護2	3 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	名	要支援2	名		
年齢	平均 81 歳	最低 70 歳	最高 90 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	東海中央病院・五島医院・足立歯科医院
---------	--------------------

【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3グループホームで、法人の原点ともいえる「最初」のホームである。何もかもが初体験だった設立当初、法人理念と方針・職員の意識を基本に、手探り手探りで進んできた5年間であると言う。

ホームの経過年数は認知症介護の経験年数であり、介護のプロとしての意識につながっている。地域の中で、ひとつ屋根の下で暮らす家族として、利用者本位の支援実現を目指す支援方針は、今後ますますの充実が期待できる。今回特筆したいのは、「地域密着型事業所」としての取り組みと今後の展望である。地域とのパイプ役とも言える地域民生委員の協力は大きく、地域の中のGHとして情報発信ができるのも、近隣・地域の協力が得られるのも民生委員のおかげであると言っても過言ではない。その協力の下、今後はホームの機能を「地域に利用していただける」「地域が利用できる」方向性で取り組む課題を見出していることから、今後の進捗が期待される。

【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) 前回評価では具体的な要改善項目は皆無であった。自己評価から見出した地域との関わり・協働については、地域民生員の協力が功を奏し、着実に、地域に根ざした・地域の一人としての関わりを推進している。近隣住民とは馴染みの関係を確立し、ホーム行事への参加・ボランティア協力も得られ、今後ますますのよりよい関係作りが期待される。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価をホームの振り返り評価として位置付け、職員間でホームの課題を共有し、改善への取り組みにつなげている。また、第三者の意見を聞くことで、改善課題の気付きを得ようという意識が高い。
重点項目	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) 概ね3か月に一回の会議開催がある。メンバーの参加率も良く、有意義な意見交換の場となるように毎回テーマを考えている。地域メンバーにホーム行事の体験を企画し、ホームを身近に感じてもらう等の積極的な働きかけもある。また、地域の認知症介護・高齢者介護に対する情報発信基地としての意識も高く、運営推進会議を開催・継続することをひとつの地域貢献として位置付けた考えがある。
重点項目	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) 利用者毎の家族に、月次報告で定期的に、緊急時は随時に、利用者の状態・状況・様子を報告している。また、重要事項説明書に苦情の受付窓口・体制を明記し、ホームには「意見箱」を設置する等、意見・要望を伝えやすい配慮をしている。その他、家族来訪時の機会には、ホーム側から声かけを行い、意見の聴取を実践し、迅速な対応に努めている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域民生委員の協力は大きく、地域とのパイプ役ともなっている。地域行事等、ホームが地域の一人として参加できるのも、民生委員の尽力と言っても過言ではない。また、設立から5年を経過し、年月とともに近隣住民とも馴染みの関係を確立している。散歩時・外出時の挨拶、近隣の方のホーム訪問等、日常的なご近所付き合いがある。

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	法人理念「あなたの笑顔が見たいから…」から、ホーム理念の「住み慣れた地域で最後まで生活していただく事を実現する支援」を引き出し、具体的な取り組みにつなげている。		
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	入職時には法人理念・ホーム理念を説明し、意識の共有を図っている。また、スタッフ会議等で理念の理解・周知を図り、意識の統一に努め、理念の実現への取り組みにつなげている。		
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	地域民生委員の協力は大きく、地域とのパイプ役ともなっている。地域行事等、ホームが地域の一員として参加できるのも、民生委員の尽力といっても過言ではない。また、設立から5年を経過し、年月とともに近隣住民とも馴染みの関係を確立している。		
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	自己評価をホームの振り返り評価として位置付け、職員間でホームの課題を共有し、改善への取り組みにつなげている。また、第三者の意見を聞くことで、改善課題の気付きを得ようという意識が高い。		
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3か月に一回の会議開催がある。メンバーの参加率も良く、有意義な意見交換の場となるように毎回テーマを考えている。地域メンバーにホーム行事の体験を企画し、ホームを身近に感じてもらう等の積極的な働きかけもある。		

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)
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	利用者毎の家族に、月次報告で定期的に利用者の状態・状況・様子を報告している。その他、緊急時・状態変化時等には、迅速に電話連絡で報告を行っている。		
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	重要事項説明書に苦情の受付窓口・体制を明記し、口頭での説明を行っている。また、「意見箱」を設置し、家族がホームに意見・要望を伝えやすい工夫をしている。その他、家族来訪時の機会には、ホーム側から声かけを行い、意見の聴取を実践し、迅速な対応に努めている。		
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	職員満足の職場環境作りに努め、職員にとって「魅力のある職場」を目指し、離職等を防ぐ配慮としている。利用者に対しては馴染みの関係支援を基本とし、職員の異動・離職等、やむを得ない場合は、利用者に説明を行い、理解を促している。		
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	職員のスキル・レベル向上を目指し、ホーム内勉強会・外部研修参加等、職員毎の力量にあった研修参加を推進している。外部研修参加には、受講料補助・研修日確保のローテーション協力等を行い、研修参加しやすい環境を作っている。		
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	地域の介護事業所交流会・勉強会に参加し、情報交換・情報収集に努めている。同業者との交流は自ホームのサービスの再確認につながり、聴き取った情報から改善課題を見出し、改善への取り組みを実践している。		

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)
.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	利用希望者・家族との面談・説明・話し合いに時間をかけ、十分に納得してからサービス利用開始を基本としている。利用開始前に見学等で実際にホームを体験してもらい、スムーズに利用開始ができる工夫を行っている。また、職員は、利用者同士が馴染めるように、性格・特性を把握し、適切に対応している。		
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つ喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	「同じ屋根の下で暮らす家族」としての意識を忘れず、年配者を敬う日常がある。訪問調査日の視察でも、職員の利用者への声かけには十分な配慮が感じられた。また、利用者それぞれの「役割」を尊重し、助け合う関係を支援している。		
.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	利用者で自治会を組織し、自治会長(利用者代表)が各ユニットの希望・要望をまとめ、職員と話し合いを持つ仕組みを作っている。職員の聴き取れない利用者毎の小さな希望・要望でも、馴染みの利用者同士では聴き取りが可能である場合が多く、利用者毎の希望実現に功を奏している。		
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	介護計画はアセスメントを元にスタッフが立案している。それを本人・家族と検討し、本人・家族の意向や希望に添った計画になるようにしている。日々の支援がケアプランに添うように介護記録にもケアプランを記載し、どのようにケアを実践したかを記録している。		
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	月1回ユニット会議で該当利用者のケアプランの見直しをしている。介護計画は原則定期的(3ヶ月毎)に見直しを行い、状況変化などが生じた場合は、本人・家族と相談し、随時に見直しを行う等、状況に合った計画へ変更し、適切なサービス提供へつなげている。		

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	医療処置の必要な利用者には、主治医や訪問看護師によりグループホームで医療処置が提供されている。また、行きつけの理容・美容院のある利用者には、職員が同行する等、利用者・家族の要望に沿った柔軟な支援に努め、利用者・家族の安心・満足につなげている。		
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	入居前のかかりつけ医に引き続き受診希望の利用者には、そのかかりつけ医の協力を仰ぎ、グループホームへ往診をしてもらっている。また、グループホーム提携医の受診希望者には、提携医に入居前のかかりつけ医から情報を提供してもらい、継続的な医療が受けられるように支援している。		
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	本人・家族の意向に添う事を前提に、医療機関への入院希望者には主治医とも相談しながら時期を見て入院を支援している。また、ホームでの看取り希望者には、対応出来るように準備・体制を整える方針である。これまでもグループホームでの看取りの事例がある。		
. 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	利用者個々に対する尊厳・プライバシー保護に対しては、経営者の強い思いがあり、日々のサービス提供にも細かく反映させている。年配者を敬い尊厳を守る日常支援がホームの方針のひとつとなっている。		
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	基本的な一日のスケジュールはあるが、利用者個々の希望を優先し利用者のペースに合わせた支援をしている。経営者の「介護現場では利用者が主役、スタッフは黒子」の言葉がそのまま実践されている様子がうかがえた。		

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	利用者とスタッフが同行して食材の買い物に出かけ、食事の準備や片づけも、利用者の力に合わせて利用者・スタッフが一緒に行っている。また、その日・その時の状況で食事時間を遅らせる利用者にも対応し、食事が個人それぞれの楽しみになる配慮をしている。		
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	利用者の入浴の好みを把握し、入浴の順番を調整し、長湯の好きな利用者は最後の方でゆっくり入浴し、熱い湯・ぬるい湯の好みにもそれぞれに対応する等、入浴を利用者の楽しみのひとつにしている。また、シャワー浴には希望時に随時対応している。		
(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	利用者が自主的に食事の準備や洗濯物干し・取り入れ・洗濯物をたたむ等を行い、それを自分の役割と認識している様子も見られた。また、職員も利用者の役割を尊重し、互いが助け合うホームの方針を実践している。		
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	散歩は毎日の日課となっている。コースがいくつかあり、その日の利用者の状況や希望によってコースを決め、散歩に出かけている。また、利用者によっては、食材の買い物に同行したり、グループホームの庭に置いてあるベンチにゆったり掛けて外気浴している様子もあり、利用者本位の日常支援が推察できた。		
(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	玄関は施錠されていないため自由に出入りが可能である。見守りの徹底はもちろん、利用者が一人で外出した時の対応などを職員間で話し合い、後方支援等の共通理解ができている。また、運営推進会議を通じ、近隣・地域へ理解・協力を依頼している。		
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	運営推進会議で民生委員や自治会に災害時の応援を依頼し、また、非常災害時の避難場所としてグループホームを提供することも地域へ申し出る等、地域との協力関係を築いている。		

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	高齢者の水分摂取の必要性は職員に理解されており、食事や間食時には水分摂取の声かけをして水分補給に努めている。食事も利用者の状態に応じて食物の形態に考慮し、全量摂取に向け声かけ・見守り支援をしている。		
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	各ユニットそれぞれの雰囲気を持ち、それぞれの「我が家」を感じることができる。また、裏山のグリーンが食堂の窓一杯に広がり、さくら・藤・ささゆり・くり等、四季折々の表情を見せてくれる自然の恩恵あずかり、日々ゆったりと時の流れる様子があった。訪問時には大きな栗の木に、栗の実が一杯ついていた。		
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	個人の家具が持ち込まれ、壁には家族の写真が何枚も貼られており、利用者は「今も家族みんなと一緒に生活です」と説明してくれた。写真を見て写真に話しかけ、家族との生活と関係を継続している様子であり、利用者の安定した生活がうかがえた。		