

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
I. 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
II. 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
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	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
IV. 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	2372201943
法人名	株式会社アバンセラライフサポート
事業所名	アバンセグループホーム こころ
訪問調査日	平成 21 年 3 月 10 日
評価確定日	平成 21 年 4 月 3 日
評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』

○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21年3月24日

【評価実施概要】

事業所番号	2372201943
法人名	株式会社 アバンセライフサポート
事業所名	アバンセグループホーム ころ
所在地	〒498-8002 愛知県一宮市北方町曾根字村東 373-1 (電話) 0586-87-3030

評価機関名	特定非営利活動法人『サークル・福寿草』		
所在地	愛知県名古屋市中村区松原町一丁目24番地N203号室		
訪問調査日	平成21年 3月10日	評価確定日	平成21年4月3日

【情報提供票より】(21年2月24日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 16 年 4 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤	13 人, 非常勤 7 人, 常勤換算 14.4 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 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)	41,000 円	その他の経費(月額)	13,000 円	
敷金	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(12か月)	
食材料費	朝食	200 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	200 円
	または1日当たり		1,200 円	

(4) 利用者の概要(2月24日現在)

利用者人数	18 名	男性	1 名	女性	17 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 85 歳	最低	71 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	一宮市立木曾川病院	五藤医院
---------	-----------	------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

JR木曾川駅より北東へ徒歩で10分の場所にある「アバンセグループホームころ」は、田園風景の広がる新興住宅地の一角にある。建物は、耐火建築の2階建てである。運営母体は、居宅介護事業所、訪問介護、グループホーム、ケアスクールなど福祉サービスの多機能性を追求し、事業展開をしている。ホームでは、利用者一人ひとりの思いに添った介護の実現を目指し、利用者「ここは私の家」と言ってもらえるホーム作りに努めている。職員も、その思いに共感して、利用者「ここに来てよかった」と言ってもらえるよう日々のケアに勤しみ、楽しく仕事をしている。ケアの充実が期待できるホームである。

【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>前回の評価で課題となった点について、理念にある「地域との関わり方と役割」は、近所の人と挨拶を交わし、ホームからの情報発信をすることで、地域への浸透ができてきた。家族への報告方法、プライバシーへの配慮、柔軟な入浴の対応、外出の機会増は、職員の退職などで支障が生じたが、職員の確保、体制の充実なども計られた。</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>自己評価は、全職員が対象100項目を自らが関わる範囲で記入して、最終的に管理者がまとめた。前回の改善検討事項では、重度化の対応方針を除いて、大方が改善できており、職員全員が改善に向けて努力した結果が視える。</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>会議は、2か月に1回定期的に開催されている。一宮市高年福祉課、地域包括支援センターの職員、地域の関係者、家族等が出席して、毎回テーマを決めて、ホーム内の活動報告や質疑応答をしている。議事録も丁寧に書かれ、関係者にも配布されている。</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>以前は玄関に意見箱を設置していたが、現在は「皆様の意見ノート」に変更したが、特に記入はない。意見や苦情は、管理者や職員に直接話しをして頂いている。</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>法人として町内会に加入している。ホームの行事(たとえば、焼き肉パーティー、クリスマス会、避難訓練、ボランティアの余興等)には、管理者が一軒一軒訪問してチラシを手渡しして呼びかけている。また、「子ども110番」、「介護相談」の看板を掲げて、地域の人たちとの関わりや相談を行っている。</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	ホームは、独自の5項目を理念に掲げている。職員は、謙虚な気持ち、観察力、プロ意識を持って、利用者一人ひとりの思いやペースに合わせたその人らしい暮らしができるように支援している。「ここは私の家」と言ってもらえるホーム作りを目指している。		
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	理念は玄関、事務室、居間・食堂に掲示している。職員は理念を共有し、これを念頭に置いて、日々の介護に取り組んでいる。		
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	町内会は、法人として加入している。散歩時に近所の人に挨拶することを大切にしている。地域への発信として、ホームの行事(クリスマス会、避難訓練等)への参加呼びかけや、子供110番・介護相談の看板を設置して、地域とのつながりを大切にしている。		
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	自己評価票は、職員全員が分かる範囲の項目(全10項目)について考え記入し、管理者が一つにまとめあげた。職員は常に、改善点や気づいたことを「気づきノート」に記入して、月1回のミーティングで話し合い、改善に取り組んでいる。前回の外部評価で指摘された課題の多くは改善された。		
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	会議は、2か月の1回定期的に開催している。家族、町内会長、市高年福祉課職員、地域包括支援センター職員、民生委員等が出席。活動状況、事例報告、行事の予定と報告、今後の課題、質疑応答など、双方が意見を出し合っている。		

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	成年後見制度の利用、生活保護費の受給している人もいるので、市の高年福祉課担当窓口に出向いて、相談や指導を受けたり、地域包括支援センターから入所依頼を受けるなど、情報交換を行っている。運営推進会議の議事録を配布して、関わりを持つ努力をしている。		
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	家族の来訪時に、利用者の健康状態、生活の様子を口頭で伝えたり、行事の写真を見てもらっている。家族と疎遠だったり、身寄りのない人の定期報告は難しいが、緊急時には、関係者・近親者に電話連絡を取っている。買い物をしたい人には、代金を立て替え払いして、「おこづかい帳」にレシートを貼って、家族に請求や会計報告をしている。		
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、それを運営に反映させている	意見箱は、以前玄関に設置していたが、現在では「皆様の意見ノート」に変更した。家族の来訪時に、話しかけ、意見などを話して頂きながら、それを会議で話し合い、運営に活かしている。		
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	職員の異動を最小限にする努力をしている。去年は、職員の入れ替わりが多かったので、管理者、職員は状況の対応に追われて、利用者の外出や入浴などに影響が生じたが、現在は職員体制も整い、充実のケアが行われている。		
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	採用時の新任研修は、現場で直接指導を受けながら、約1か月間行っている。外部研修等は、職員が交代で参加するようにシフト調整している。最近では、「バリデーション技法研修会」に職員が参加し、研修記録をミーティングで報告して、知識・技術の共有を図っている。		
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	愛知県グループホーム連絡協議会に加盟しているが、シフト等の関係もあり、現状、参加が難しい状態である。グループホーム尾張ブロック会議に参加しているが、職員の交流には至っていない。近隣のグループホームと交流があり、現在、相互訪問や勉強会を検討している。	○	近隣グループホームとの管理者交流は行っているが、講習会や研修会を共同開催して、職員間の交流につなげ、互いにケアの質の向上に役立てる試みを期待したい。

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	入居希望者には、管理者やケアマネージャーが、自宅や病院へ出向いて、面談を重ね、家族の要望や本人の状態を聴取・確認して入居を決めてもらっている。たとえば、おやつの時間に合わせてホーム見学に来てもらい、利用者と共に過ごし、雰囲気に慣れてから入居を決めてもらっている。もし、体験入居を希望する場合は、1日～1週間の入居にも応じている。		
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	職員は、利用者と日々過ごす時間を大切にしており、毎日のラジオ体操、ゲーム遊び、また、天気の良い日には散歩や買い物に出かけている。一人ひとりができること、調理の味付け、盛り付け・配下膳、洗濯物干し等と一緒にやっている。職員は利用者から子育てのアドバイスをもらったり、料理方法を教えてもらったり、互いに支え合う関係ができている。		
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	職員は、常に利用者に話しかけ、日々の生活の表情や振る舞いから、状況や思いを察知してケース記録に記入している。これらは介護計画の見直しに反映させている。言語表現が困難な方もいるが、目の動き、表情、身振り、筆談などで意思の確認や判断をしている。		
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	職員は、日々のケアの中で見い出される変化を「気づきノート」に記入して、これを全職員が共有・把握している。介護計画は、ケアマネージャーが職員とともに作成し、直接利用者の状態を把握しながら、また、利用者・家族の意向を考慮して見直しをしている。介護計画は、家族の来訪時に説明をし、承諾(サイン)をもらっている。		
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	定期的な見直しは、短期3か月、長期6か月で行い、都度、家族等の承諾(サイン)をもらっている。利用者の状態を日々モニタリングして、「気づきノート」「個人記録」から現状に即した見直しをしている。急変時には、その都度計画を見直し、職員も状況を共有して適切なケアを行っている。		

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、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	ホームの運営母体が、様々な在宅介護サービスを提供していることで、一人ひとりのニーズに合った支援ができ、当ホームでも他の介護サービスとの連携等で運営にも活かされている。また、通院・送迎は、家族対応になっているが、都合が悪い時は、職員による通院支援を行っている。		
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	現在、入居前からのかかりつけ医への受診をしている方もみえるが、本人・家族との同意の上、協力医に変更している方もいる。ホームの協力医の往診が月1回あり、職員が受診支援を行っている。		
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	重度化や終末期の介護の提供については、家族等から要望もあり、24時間連携のとれる医療機関を模索中である。今まではホームでの看取りの事例はない。ホームの看護師と連絡のとれる体制なので、緊急時は看護師の指示により救急車を呼ぶことにしている。	○	24時間対応できる医療機関との連携を検討し、緊急時マニュアル等を整備や、ホームとして利用者・家族等の要望にどこまで対応できるかを検討されたい。
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	個人の記録は事務室の戸棚に保管して、直接、利用者の目には触れないようにしている。特に気を配っていることはトイレの誘導で、利用者の耳元で話しかけ、他の人に聞こえないようにしている。おむつ類はトイレ上部に棚を設け、個人名を書いた小さな箱に入れて、都度、居室へ取りに行かなくてもよい工夫をしている。		
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	生活歴を日々のケアから汲み取り、一人ひとりの思いや要望を把握して、体調や気分に合わせて支援をしている。ラジオ体操、散歩、畑仕事、ぬり絵・ちぎり絵・貼り絵等、ソファでくつろぎやお話など、好きなことを自由にして頂いている。		

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)
(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	献立用のパソコンソフトを導入し、高齢者食のメニューを検索して、利用者の希望を取り入れながら日々の献立を決めている。調理は利用者が手伝い、職員が行っている。食材は業者に届けてもらうが、職員と利用者が近くのスーパーへ買いに行くこともある。		
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	入浴の時間帯は、午前(10時～12時)と午後(13時～17時)である。個浴、同性介助で、入浴の曜日と順番を決めて、入浴の支援している。現状、1人週2回の入浴であるが、入浴を多く希望する人にはそれぞれの求めに応じている。入浴を希望しない時は、足湯や清拭を行っている。		
(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	調理を手伝う人、洗濯物を干す・たたむ人、縫物の得意な人、花の水やりや畑の手入れ等の役割を持つ人、大正琴を演奏する人、外食を楽しみとする人、おやつ作りが好きな人、焼き肉パーティーなどでビールを楽しむ人、様々である。いつも職員は見守り、気配りの支援している。		
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	散歩、1か月に1度の外食(回転すしや中華料理店)、喫茶店でのモーニングサービス、スーパーへの買い物などに出かけている。喫茶モーニングは、店側が好意での送迎もあり、全員が参加して、月2回ほどの外出となっている。		
(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	ホームでは、日中は鍵掛けをしていないが、夜間は防犯上施錠をしている。また、扉に風鈴を付けて小さい音が鳴る工夫をしている。職員は利用者の居場所確認を常に行い、行動を見守っている。現在、帰宅願望のある利用者はいないが、外出しそうな人には職員と一緒に付き添い、散歩などの外出支援を行うようにしている。		
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	年2回、火災・地震・風水害を想定し、消防署の指導を得て、地域の人も参加して、避難訓練を実施している。利用者は夜間不穏や不眠になったりするので、参加していない。シートと竿で担架を作り、2階から搬送したが、階段の通行は容易ではなかった。非常食に冷凍食品が備えてある。また、20ℓ入り3年間保存可能な水を購入予定である。	○	非常階段が外にあるので、2階の利用者を避難させる方法を検討されたい。利用者が訓練に参加することが難しい面もあるのであれば、他の方法として、例えば外出などの工夫をして参加できる方法を検討されたい。

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	栄養面については、パソコンソフトのメニュー検索から、高齢者用の献立表に基づき、必要なカロリー計算がされている。利用者の身体状況に合わせて、きざみ食、ミキサー食等を提供している。水分は各人の湯のみ茶碗の量で把握して、1日1リットルを目安に摂取をしている。個人記録には食事の摂取量と水分量が毎食記録され、これを職員がチェックを行っている。		
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	居間などの共用空間は天井が高く、南面は広いガラス戸になっており、明るく風通しも良い。室温・湿度・換気は職員がこまめに調節している。床はバリアフリーになっており、加湿器が置かれている。玄関やトイレ横には椅子（ベンチ）、居間にはソファとテレビが置かれ、くつろげる工夫がされている。居間・廊下の壁に行事の写真や利用者の作品（習字や、ぬり絵、ちぎり絵など）が飾られている。		
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	居室にはエアコン、防火カーテン、クローゼット、換気扇が備え付けてある。長年使い慣れた家具類や馴染みの品を持ち込んで、居心地よくしている。入口には名札と個々に違う色の手作りのれんを下げ、室内が丸見えにならない工夫をしている。また、半畳サイズの畳を敷き詰め、ベットを置き、観葉植物や沢山の花を飾り、電話機を居室にひき、家族と話す人もいる。		