

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	2191600010
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	憩いの里 みずなみ
訪問調査日	平成19年7月3日
評価確定日	平成19年7月30日
評価機関名	NPO法人 旅人とたいようの会

○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19年 7月25日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2191600010
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	グループホーム「憩いの里」みずなみ
所在地	岐阜県瑞浪市西小田町3-122 (電話) 0572-68-7228

評価機関名	NPO法人旅人とたいようの会		
所在地	大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成 19年 7月 3日	評価確定日	平成19年7月30日

【情報提供票より】(平成 19年 5月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和●平成 18年 8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 14人(専任 11人、兼務 3名)常勤換算	11.2人

(2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 造り 新築 (単独型)		
	1 階建て	1 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円
敷 金	有(円) ●無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	●有(120,000 円) 無	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 円
	または1日当たり 1,050 円 (おやつ含む)		

(4) 利用者の概要(5月 1日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	7 名		
要介護3	7 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	72 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	廣瀬クリニック、ときわぎ診療所
---------	-----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

建物は芝生と草花に囲まれ、玄関へのアプローチには可愛い置物やベンチが置かれ、明るく開放的な雰囲気のあるホームである。玄関ホールには季節の花や利用者が書かれた書道の掛け軸、行事・日常の写真などが飾られ、暖かい雰囲気が感じられる。「笑う門には福来る その人らしく笑顔で仲良く」を理念に利用者も笑顔で職員も生き生きと働いている。利用者や家族、医療機関との信頼関係も築かれている。運営推進会議や地域の同業者との連携や行政への働きかけ、地域と共に取り組む災害対策など今後の取り組みも期待できる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	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)	平成18年8月1日開設 外部評価初回
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)	管理者、職員も外部評価を理解し自己評価に取り組みサービスの向上に取り組んでいる。評価結果についても会議で話し合い改善に向け検討する意向がある。
重点項目②	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)	ホームの行事報告に留まらず、メンバーからの意見要望を聞きながらサービス向上に努め、会議からより地域に密着した話や情報が展開し、利用者が地域住民として受け入れられ良い関係づくりを確立することを期待したい。年1回の外部評価の効果をより高めるために結果を公表し、改善課題を話し合ったり地域の理解と支援する取り組みを期待したい。また、市町村担当者と積極的に交流し、市町村と一緒にサービスの質の向上への取り組みを期待したい。
	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)	重要事項説明書にホームの担当者や法人本部担当者、外部苦情申立先などを明示し、契約時に説明している。月1回金銭管理の報告等の確認、利用者別に行事予定やその内容を写真や近況報告の手書きを添えて報告している。家族の訪問時には必ず声をかけ意見を聞くようにし、意見や苦情、不安について対応し、運営に反映させるようにしている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)	散歩や買い物など近隣との挨拶、野菜や花を作ってもらったり(利用者は収穫する)、瑞浪「バサラ」という踊りのボランティア、小中学校の社会学習の受け入れや子ども110番、保育園への運動会への参加など地域交流に努めている。老人会、子ども会、自治会との交流を工夫し近隣とのつきあいを今以上に積極的に行い、更に地域との交流を工夫し、ホームで培った実践経験や支援に関する知識を地域住民に活かす研修や相談を受けたりして地域へ認知症の理解を深める努力を期待したい。

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)
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	「地域住民とふれあいその人らしい生活をサポートする」という法人の理念があり、ホーム独自の理念は「笑う門には福来る その人らしく笑顔で仲良く」とケアの実践を目指し、地域との関わりが生活の継続として大切なことを職員は理解している。		
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	管理者と職員が一緒に作り上げた理念をの「笑う」という意義を理解し、利用者の笑顔と尊厳を大切にして、一つひとつの支援をする場面の声かけから実践している。		
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	散歩や買い物など近隣との挨拶、野菜や花を作ってもらったり(利用者は収穫する)、瑞浪「バサラ」という踊りの会、小中学校の社会学習の受け入れやこども110番、保育園への運動会への参加など地域交流に努めている。	○	老人会、子ども会、自治会との交流を工夫し近隣とのつきあいを今以上に積極的に行い、更に地域の保育園や小・中学生との交流を工夫し、ホームの実践や関わりを介護研修や相談を受けたりして地域へ認知症の理解を深める努力を期待したい。
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	管理者、職員も外部評価を理解し自己評価に取り組みサービスの向上に取り組んでいる。評価結果についても会議などで話し改善と向上に活かす考えがある。		
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	運営推進会議をホームの行事に合わせて開催している。意見交換により老人会や自治会等地域行事への参加できるきっかけとなった。管理者や職員の「ホームと地域を近づけていきたい」という思いをもとに、地域ぐるみの避難訓練や外部評価の改善経過のモニター役などホームから更なる働きかけを期待したい。	○	ホームの行事報告に留まらず、メンバーからの意見要望を聞きサービスの質の向上に繋げていけるような取り組みを期待したい。より地域に密着し、利用者が地域住民として受け入れられ地域を支えられる関係の構築を期待したい。

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)
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	市町村の理解が少なく、市町村担当者とは電話での連絡が主で、サービスの課題解決に向けての連携に至っていない。	○	市町村担当者や地域包括支援センターと積極的に交流し、市町村と一緒に情報の共有とサービスの質の向上への取り組みを期待したい。
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	月1回おこづかい帳や預かり金報告等の確認、利用者別に行事予定やその内容を写真や近況報告の手書きを添えて報告している。		
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	家族の訪問時には必ず声をかけ意見を聞くようにしている。重要事項説明書にホームの苦情・相談受付担当者や法人本部の担当者、外部苦情申立先などを明示し言いやすい仕組みがある。直接言える場等の機会を設け運営に反映させるようにしている。		
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	ユニット間の職員異動はあるが、ユニット間の交流を活かして利用者は馴染みの職員と継続的な関係が保てている。職員が退職の時は、理由を利用者や家族に伝え利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている。職員には法人が設置するホームページに「ヘルプデスク」をつくり悩みや不安を言いやすくし、離職を防ぐ用意がある。		
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	法人の研修カリキュラムが新人・経験に応じた研修が確保されている。研修後は管理者の意見が記された報告書を全職員に回覧、会議でも報告がある。法人の事故・業務・研修・認知などの各委員会に積極的に参加し、接遇研修・介護計画・記録の充実などへの取り組みもある。介護福祉士・介護支援専門員など受験の教材補助も充実している		
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	グループホーム協議会に加入し代表が参加し交流をしたり、法人のホーム長会・管理者会等相互の活動を通してサービスの質を向上させていく取り組みをしている。地域のグループホームと業務連絡的な交流ではなく地域のネットワークづくり等を行う意向がある。	○	管理者は地域のグループホームの管理者連絡会を作りたいという思いがあり、同業者と更に交流を深めサービス向上と地域への貢献を期待したい。

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から職員は察知し					
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	本人が安心して生活できるよう、相談の時点から入所までに出来る限り家族と一緒に見学回数を増やしたり遊びにきたり入居者とも馴染める環境づくりに家族と相談しながら進めている。更に、利用者が納得してサービスの利用ができるよう、個別の利用開始の調整を期待したい。		
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	職員は常に理念の「その人らしく、笑顔で仲良く」を理解し、利用者とのコミュニケーションを大切に五平餅と一緒に丸めて「大きかったか」「いい、かつこ」など職員の都合ではなく利用者を選択してもらう声かけを行い、一緒に過ごし支えあう関係が築けている。		
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	日々の関わりの中で言葉や言動、表情から思いや暮らし方の希望を把握し、選択できるような質問や具体的に質問をするなど、質問の方法を考え利用者の思いを表現できるよう、一人ひとりの意向を把握し、その人らしさを失わない関わりに努めている。		
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	家族の訪問時に日頃の出来事や状態をこまめに報告・相談し家族の要望や意見を聞き出している。また、利用者・家族とはその都度話し合い、職員と意見交換し、訪問マッサージ・委託医師とも相談して介護計画を作成し、家族の同意を得ている。	○	利用者・家族の意向を踏まえて「より一層利用者にあった介護計画を目指したい」という管理者の思いがあり、今後カンファレンスやモニタリングを行い、地域でその人らしく暮らし続けるためのより良い介護計画の作成を期待したい。
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	介護計画を基に一人ひとりの様子を個別記録に残し3ヶ月を定期に見直しをしている。変化があれば必要な関係者と話し合い速やかに見直ししている。	○	介護計画に沿って、個別介護記録に食事・排泄など身体状況を記録し職員で共有し計画の見直しに反映している。介護計画の実施状況、効果などを評価するとともに利用者のその人らしい生活を支える観察・記録する力を養い現状に即したより良い計画の見直し、更なる向上に期待したい。

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)
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	家族の状況・要望に柔軟に対応し通院や急な受診、利用者の希望で自宅近くまで散歩に行く等の送迎支援を行っている。利用者の生活が継続できるよう必要な時間にサービスを提供している。		
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	利用者や家族から現状や希望を聞き、かかりつけ医と連絡を密にし利用者に合った必要な検査や治療が受けられる支援がある。また、利用者の変化や健康面や認知症の相談も常に話合える関係がある。		
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	法人として終末期に対する「看取り」等の指針はある。利用者や家族・かかりつけ医・ホーム管理者・職員全員でホームとしての体制を検討し準備している。利用者の状況をみながら早期に本人・家族の意向を把握し協力医療機関と相談する意向がある。	○	ホームとして主治医・家族・利用者の意向・連携が重要で全職員と段階的に相談・話し合いを深め、終末期に向けた対応指針等さらに具体的に検討されることを期待したい。
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	プライバシー保護のマニュアルがある。入社時に個人情報保護についての誓約書を取っている。特に言葉づかい・態度を注意するよう日々のミーティング等で話している。職員のさりげない声かけや態度は一人ひとりの尊重し理念の「その人らしく 笑顔で仲良く」に徹している。		
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	掃除や炊事・畑仕事・草取りなどの担当を作らず、一人ひとりのペースを大切にその時その人がしたいこと、出来ることを支援している。		

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	ホームの裏庭に畑があり季節の野菜を収穫しその食材を調理したり、利用者と一緒に買い物・準備(調査日五平餅づくり)を一緒に行ない焼き上がりを楽しんでいた。職員とテーブルを一緒にして笑い声も聞こえる。食の遅い利用者にも「もう少し如何ですか」と、皿の位置を変える思いやりが見られた。利用者のできる範囲で後片付けにも参加している。		
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	入浴する曜日や時間帯は決めてあるが、決まった時間や曜日以外にも他のユニットの浴室が開いていれば入浴していただいたりと、その都度利用者の希望により柔軟に対応している。一番風呂しか入らない利用者など好みを把握し、入浴を楽しめるよう支援している。		
(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	家族や利用者からのお話をもとに、希望を聞きながら、お花の水やりや野菜の収穫、買い物の手伝い、散歩など行っている。出かけたくない人にはお弁当を取って、食事の目先を変え一人ひとりに合った個別の支援をしている。		
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	散歩や買い物、ドライブなど外出の機会を作り支援している。戸外に出かけることを嫌う利用者にも庭に出て、体操やボール投げ、日光浴など働きかけている。		
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	管理者や職員は鍵をかけることの弊害を理解している。玄関は自動扉でありリモコンは手の届く場所に置かれていて、知っている利用者は自由に外に出かけている。職員は察知し一緒に付き添ったり見守ったりしている。		
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	災害に備えて懐中電灯・携帯ラジオ、食料や飲料水、寒さをしのげるような物品等の用意はある。救命講習も職員全員が消防署で訓練を受ける予定がある。職員に対する避難訓練は消防署の協力を得て計画的に行い、自治会長・近隣商店・大家さんへの声かけも行っている。	○	災害を想定した避難訓練はできているが、職員だけの誘導の限界を具体的に確認し、日ごろより、地域との連携を図り、ホームの災害時対策に関する理解を求め、運営推進会議での働きかけ等協力を期待したい。

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)
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	法人の栄養士が栄養バランスのある献立表を作成し、それを基に利用者に合わせアレンジして提供している。利用者一人ひとりの食事摂取状況記録から、水分や繊維質の摂取を意識し不足しないよう、栄養バランスを配慮した一人ひとりの状況や習慣に応じた支援をしている。		
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	共有空間は不快な臭いや音・光がなく、明るく清潔感がある。玄関や居間は季節の花が生けてあり、利用者が書かれた書道の掛け軸がある。廊下も手作りの人形などがさりげなく飾られていて居心地良さが感じられる。		
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のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室には仏壇やソファ、籐製の椅子など一人ひとりが本人の使い慣れ、親しんだものを持ち込まれその人らしく居心地よく過ごせる工夫をしている。		