

# 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	2190400032
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」たけはな
訪問調査日	平成20年6月16日
評価確定日	平成20年7月31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	2190400032		
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」たけはな		
所在地 (電話番号)	岐阜県羽島市竹鼻町狐穴1831-1 (電話) 058-391-1707		
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6月18日	評価確定日	平成20年7月31日

## 【情報提供票より】(平成20年6月4日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成18年8月1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	8 人	常勤 5 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	6.1 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)	40,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有( ) 円 (無)			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 100,000 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			

### (4) 利用者の概要(6月4日現在)

利用者人数	8 名	男性	2 名	女性	6 名
要介護1	2 名	要介護2	0 名		
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 79 歳	最低	63 歳	最高	90 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	青山内科
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

狭い路地の奥に、新旧の住宅に混じってホームは立っている。2ユニット仕様の建物ではあるが、職員確保の問題もあって、1階のみ、1ユニットでの運営である。管理者は2年前の経営移譲以前から管理者として勤務しており、ホームの全てに熟知し、自信をもった運営を行っている。前回評価で指摘された課題にも精力的に取り組み、ほとんどが解決されていた。今回の外部評価についても、さらなる改善のヒントを得ようとの意気込みが感じられ、改善意識の高さが見て取れた。法人内の他ホームへの職員の応援や異動があり、シフトがやや窮屈になっており、職員への労務面でのケアの必要性が感じられる。ケアの現場では、介護度に差のある利用者への対応についての問題が浮き彫りになってきた。慎重な対応を望みたい。最後に、評価機関の様々な疑問に対して、包み隠さず調査・協力いただいたことに対して感謝の意を表したい。

## 【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>前回評価では、9項目について要改善及び推奨事項の指摘を受けた。その一つひとつにまじめな対応が見られた。介護計画の作成や災害時の対応など、改善に向けて現在進行形のものもあるが、ほとんどは取り組みは終わっている。</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>管理者の作った自己評価の原案を、職員全員参加で検討し、様々な気付きが得られた。この気付きを大切に、今後のサービス向上に活かしていく意欲が感じられる。</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>定期的に運営推進会議が開催されており、既に12回を数えている。前回は、バーベキュー大会を兼ねて開催された関係で、近隣の方も地域の代表として会議に参加した。報告事項だけの会議に陥らず、当面の課題についての討議や依頼も行われている。会議メンバーを固定せず、様々な方面からメンバーが選出されており、会議は活性化し意義のあるものとなっている。</p>
重点項目	<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>家族アンケートには、利用者間のトラブルに関しての相談が寄せられた。この件に関し、職員の適切な対応で解決可能と判断する管理者と、抜本的な解決策が必要と考えた職員との間に意識のギャップがあった。この差を埋めることこそが、サービスの質の向上であるということを理解され、勉強会の1テーマとして取り上げ、職員育成の一助としていただきたい。</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>前回指摘を受けた項目であるが、大きな改善が見られた。ホームには「子ども110番の家」の旗が立っており、地域との一体感が感じられる。近所の工場で行われる社員運動会には、みんなで見学に行き、景品ももってきた。お礼状を利用者の一人がたしなめ、社長さんが良き理解者となってくれた。</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	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	前回の評価で指摘された要改善事項であるが、法人の理念とは別にホーム独自の理念を策定した。職員にも意見を聞いて作った自分たちの理念であり、法人本部からも称賛を受けた。		
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	法人の理念は事あるごとに唱和している。ホームの理念も、自分たちの作った理念としての愛着があり、職員によく理解されている。ミーティングや会議時にも、理念に根ざしたケアを推進していくことを話し合っている。		
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	ホームは、人通りのある通りからやや離れたところに位置しているが、「子ども110番の家」の旗が立っており、地域との一体感が感じられる。近所の工場で行われる社員運動会には、みんなで見学に行き、景品ももらってきた。社長さんが良き理解者となってくれた。		
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	管理者の作った自己評価の原案を、職員全員参加で検討し、様々な気付きが得られた。この気付きを大切に、今後のサービス向上に活かしていく意欲が感じられる。		
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	定期的に運営推進会議が開催されており、既に12回を数えている。今回は、バーベキュー大会を兼ねて開催された関係で、近隣の方も地域の代表として会議に参加した。報告事項だけの会議に陥らず、当面の課題についての討議や依頼も行われている。		会議メンバーを固定せず、様々な方に出席いただくことで、会議が活性化し意義のあるものとなっている。次回会議では、是非「外部評価」の結果についての検討をお願いしたい。

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	管理者は市の担当者を訪問し、様々な意見や助言をもらっている。運営推進会議の議事についての相談に行くこともあり、良好な関係を構築している。		
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	「たけはな便り」が毎月発行されており、今月号で通算33号になった。単にホームイベントを紹介するだけでなく、今月号では、「抹茶ういろう」の作り方が特集であった。家族との関係を身近なものにしようとの思いが伝わってくる。		
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	家族アンケートには、利用者間のトラブルに関しての相談が寄せられた。この件に関し、職員の適切な対応で解決可能と判断する管理者と、抜本的な解決策が必要と考える職員との間に意識のギャップがあった。		経験の差や知識の差によって、その場の対応や考え方も差が出てくるのは必定である。そして、この差を埋めることこそがサービスの質の向上であるということを理解され、勉強会の1テーマとして職員育成の一助としていただきたい。
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	利用者の精神状態に不安定な部分があるが、職員は安定した雇用関係にあり、直接の原因ではない。これまではゆとりのあった勤務シフトも、法人内の他ホームへの応援や異動によって、若干の窮屈さが出てきている。		
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	法人による研修が、システムの見直しに入っており休止状態となっている。提携する医師からの働き掛けにより、職員を勉強会に参加させたこともある。		
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	県・グループホーム協議会に加入している。地域のグループホームと交流し、空き情報を交換したり、相手のホームを訪問したこともある。		管理者の交流を、今後は職員間の交流に発展させ、職員育成のための交換研修や合同研修を開催する等、サービスの質の向上に向けた新たな展開に期待したい。元気な利用者が多いだけに、利用者の相互訪問も実施が待たれる。

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	利用希望者の体験入居は行っていないが、家族だけでなく利用希望者本人にも、極力ホームの見学を勧めている。来客の接待ができる利用者もおり、ホームの家庭的な雰囲気を知ってもらうことができる。		
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	元気な利用者が多く、昔話には事欠かない。若い職員は知る由もないが、「終戦の年に起きた大地震」の話ともなると、利用者たちの独り舞台となり、職員は聞き役に回るのみである。また、筆の立つ利用者があり、お礼状を書く際には彼女の出番となる。		
<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	法人としては、利用者が金銭を持つことを推奨していないが、利用者の強い思いを尊重して、一部の利用者には少額の金銭を持たせている。喫茶店のコーヒーが値上がりしたとの、井戸端会議が始まった。		金銭に対する思い(持つこと、使うこと)は、ヒトとしての尊厳にまで影響を及ぼす。可能であれば、一人でも多くの利用者に自分自身で金銭を管理させ、プライドをもった生活を支援していただきたい。
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	これまでやや弱かった評価(モニタリング)の部分が充実し、前回計画の結果が次回計画に反映される仕組みとなった。半面、利用者本人の気持ちや家族の意向等が計画に反映しづらくなっている。		介護計画作成時のモニタリング重視のデメリットとして、ややもすると職員の側からだけの課題掘り起こしや、ケアの内容の検討となってしまう恐れがある。「利用者本位」の介護計画の原点は、利用者の思いであることを常に意識しておく必要がある。
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	介護計画の見直しに当たっては、利用者個々について、全ての職員が評価(モニタリング)する方法が取られている。しかし、作成しなければならない記録類の増加に伴って職員の負担が増え、モニタリングに必要な記録を省く職員も出てきた。		

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)
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	ほぼ自立しているのでは、と思われるほどの女性利用者がいる。活動は活発で、散歩、喫茶、買い物、神社へのお参り等々、思い通りに動けるように、職員のそつと後ろを付けていく支援が行われている。		
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	提携医の往診が2週に1回あるが、入所前からのかかりつけ医に継続して受診している利用者もある。主治医と利用者の関係は安定している。提携医から医療(糖尿病)の研修会開催の情報提供があり参加している。		
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	利用者・家族は、最後までグループホームでと希望しているため、臨終直前までグループホームで看取っている。医療依存度の低い利用者はグループホームでの看取りを検討中である。		
. 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	認知症についての掲示物に、自分は認知症ではないと不穏になる利用者があるため、掲示物は全て事務所内に掲示してある。利用者の精神安定を図る為、利用者の性格・特性に応じた対応をしている。		
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	食事作りを職員と一緒にしたり、気の合う利用者同士で散歩するなどの行動がみられる。又、一人で書や塗り絵を楽しむなど利用者個人のペースで暮らしている。		

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	食事の材料を畑から収穫したり、職員と食材の買い物に出かけたりしている。食事の準備・味付け・片づけなど利用者と職員が協働している。食事中に職員から、さんが味付けしたサラダです、との報告があり、利用者は嬉しそうな表情で食事を摂っていた。		
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	お風呂は毎日準備してあるが、入浴は週2回となっている。連日入浴希望者には、臨機応変に対応している。		
(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	金銭を自己管理し喫茶店へ出かけたり、近くの神社へ毎日行きお賽銭を上げる等、利用者の自由意思が尊重されている。畑での収穫作業を楽しみにしている利用者もいる。		
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	食材の買い物に職員と出かける、毎日神社へお参りに行く、一人で喫茶店に行くなど一人ひとりの想いの中で外出をして毎日を楽しんでいる。		
(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	その日の利用者の状況に応じて、解放するか、施錠するかを判断して対応している。施錠している時に、玄関で外を見ている利用者の姿を見つけた時には、声掛けして一緒に外出するなど、利用者の思いに配慮している。		
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	町内会に加入したことで、町内会長が民生委員に声かけし、地域の輪が広がりつつある。これまでグループホームだけの避難訓練であったが、今後は地域住民の協力を得て避難訓練をする予定である。		

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)
(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	食事は全量摂取を前提に見守り、声掛け介助している。水分は一日1000ccの摂取を目標に、食事以外の時間にもお茶の時間を設け、水分補給の支援をして記録している。		
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	廊下には利用者の書や絵、写真などが貼ってある。利用者に聞くと自分の作品を嬉しそうに説明してくれた。食堂兼居間は決して広くはなく、車いすの通路の確保もままならない状態である。しかし、利用者の安全を第一に考慮し、椅子やテーブルの位置ぎめを行っている。		
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	訪問当日に見学した居室は、どれもあまり家具や調度品が持ち込まれていない部屋であった。ベッドがない居室は、寂しささえ感じてしまう。		利用者それぞれに、様々な理由があろうが、家族あてにもう一度、使い慣れた品々を持参いただくように連絡すれば、なにがしかの解決策とはなる。