

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	2190400024
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」長間
訪問調査日	平成20年7月1日
評価確定日	平成20年8月22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7月27日

【評価実施概要】

事業所番号	2190400024		
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」長間		
所在地 (電話番号)	岐阜県羽島市上中町長間字上丁1617番地 (電話) 058-393-0504		
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	岐阜県関門市平賀大知洞566-1		
訪問調査日	平成20年7月1日	評価確定日	平成20年8月22日

【情報提供票より】(20年5月1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	7 人	常勤 6人, 非常勤 1人, 常勤換算	6.0人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り		
	1階建ての	階 ~	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)	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(5月1日現在)

利用者人数	9名	男性	4名	女性	5名
要介護1	1名	要介護2	3名		
要介護3	2名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 86歳	最低	73歳	最高	93歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	河村医院、札幌歯科医院
---------	-------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

田園地帯の中に集落が点在し、その一角に1ユニットの平屋建てホームが立っている。管理者、職員ともに介護経験が豊富であり、職員の定着が良いこともあって利用者との安定した関係が構築されている。家族アンケートからは、家族の信頼を得ていることも十分うかがえる。このホームの特筆すべきは、地域との交流支援である。地域イベントや奉仕活動には積極的に参加しており、地域との一体感が感じられる。地域側も、ホームを独立した家庭とみなしており、地域の役員が変更になっても情報が引き継がれ、ホームが孤立してしまう恐れは全くない。まさに、ホームの理念の一つとしてうたっている「地域の人に愛されるホーム」が実践されている。規模は小さいが、安定感のある完成度の高いホームである。

【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)
	<p>前回評価での要改善指摘・推奨事項は9件あったが、ホーム運営に支障のない程度に(自然流に)取り組みが進められている。外部研修への参加や地域と連動しての避難訓練等、今後の継続的改善事項となったものもある。</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>自己評価や外部評価の意義を職員に説明し、意見を集約して管理者が「自己評価票」にまとめている。外部評価をケアの質の向上に役立てようとする意識が強く感じられる。</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>定期的な運営推進会議が開催されており、議事録もしっかり取られている。メンバーには地域を代表する役員が多く、地区の自治委員、町内会長、地区班長と3名が名を連ねている。前回会議では、新規のメンバーが多かったため、ホームの説明にも時間を割き、定刻を30分延長するほど活発であった。次回会議では、外部評価の結果に対する活発な討議を期待したい。</p>
	<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>家族から出された意見や要望には、管理者が直接対応することを基本としている。家族の意見はミーティングで話し合いを持ち、職員全員の共通認識としている。毎月、写真が中心の「長間だより」を発行し、家族に送っている。「介護計画」も家族に十分に説明されており、家族アンケートにおいても全員が「大満足」であった。</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>地域との交流は非常に盛んであり、町内会に加入して総会や行事に参加している。地域一斉のどぶ掃除には、職員に混じって利用者も参加する。祭りの子供みこしには、ホームを休憩場所として提供しており、「子ども110番の家」としても登録している。地域に必要な社会資源として、地域からも認められる存在になってきており、ホームの理念「地域の人に愛されるホーム」が実践されている。</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	法人の経営母体が変わったのを機に、法人の理念を分かりやすく平易な言葉に作り直し、ホームの理念を策定した。「笑顔のお手伝い」、「利用者が主人公」、「地域の人に愛されるホーム」がその理念であり、いたって明解である。		
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	法人の理念、ホームの理念ともに、機会あるごとに唱和しており、職員間にも定着している。新規採用者には、理念の理解から教育が始まる。		
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	地域との交流は非常に盛んであり、町内会に加入して総会や行事に参加している。地域一斉のどぶ掃除には、職員に混じって利用者も参加する。祭りの子供みこしには、ホームを休憩場所として提供している。「子ども110番の家」としても登録している。		
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	自己評価や外部評価の意義を職員に説明し、意見を集約して管理者がまとめている。外部評価をケアの質の向上に役立てようとする意識が強く感じられる。		
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	定期的な運営推進会議が開催されており、議事録もしっかり取られている。メンバーには地域を代表する役員が多く、地区の自治委員、町内会長、地区班長と3名が名を連ねている。前回会議では、新規のメンバーが多かったため、ホームの説明にも時間を割き、定刻を30分延長するほど活発であった。		

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)
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	市の担当者とは良好な関係にあり、問題が起きた時や分からないことの相談を持ちかけている。「生活保護」利用者の問題でも、多くの助言を受けている。		
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	毎月、写真が中心の「長間だより」を発行し、家族に送っている。「介護計画」も家族に十分に説明されており、家族アンケートにおいても全員が「大満足」であった。		「長間だより」を自治会の回覧板に載せている。写真の使用については、家族の同意を取っていると言うものの口頭によるのものであり、文書による「同意書」の作成が望ましい。
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	家族から出された意見や要望には、管理者が直接対応することを基本としている。家族の意見はミーティングで話し合いを持ち、職員全員の共通認識としている。		
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	職員の異動は少ないが、介護職として採用されながら利用者との馴染みの関係がうまく作れず、グループホームに向かないと判断された職員の離職はある。半面、個人的な理由から退職せざるを得なかった元職員は、利用者とも顔見知りであり、ボランティアとしてしばしばホームを訪れている。		
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	法人主導の研修が中断されており、ホームではOJT中心の教育に頼らざるを得ない状況である。管理者が職員を指導し、職員が新人を教育している。経験のない新人には早急な結果を期待せず、じっくり育てていく方針である。		職員にとって、外部研修に参加して外の空気を吸ってくるだけでも大きな教育効果が期待できる。次を任せられる人づくりのためにも、管理者が人選した職員の外部研修への参加を望みたい。
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	地域の複数のグループホームと交流を持っている。管理者同士の電話による意見交換もあれば、職員や利用者の交流に発展しているところもある。		

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	基本的には、家族だけでなく利用希望者本人にもホーム見学に来てもらっている。見学は臨時のデイサービスの形態をとっており、管理者・職員は利用希望者の反応を見ている。すぐに納得はされないが、本人とも十分に話し合ってから利用開始に持って行っている。		
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	利用者の中に毛筆の達者な女性があり、ホームの理念も彼女に書いてもらっている。運営推進会議の後、近所に住む婦人が席主となってお茶会を催し、利用者・家族・職員が茶の湯を堪能した。		
.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	ある男性利用者は片手がなく、言葉もやや不自由である。しかし、若い頃から彫刻に秀で、かつては「昭和の左甚五郎」としてマスコミ(新聞、テレビ)にも取り上げられた。彼の作品は現在逸失しており、実物を見ることは叶わない。これが管理者・職員の嘆きとなっている。		居室の訪問時にも、彼はアルバムを事細かに説明してくれた。アルバムに収められているのは、ほとんどが彫刻に関するものであった。散逸している作品を少しでも集め、彼の元気なうちに、「昭和の左甚五郎個展」を実現することは不可能であろうか。
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	本人や家族の意見・意向が聞き取られて介護計画書の第1表に記載されている。しかし、モニタリングの結果が重視されるあまり、聞き取った利用者・家族の思いは十分には反映されない介護計画(支援の方針、目標、ケアの内容)となっている。		まず、聞き取った利用者・家族の思いとモニタリングの結果とを検討し、双方を満足する支援の基本方針(第1表)を策定する。そして、基本方針に整合させた介護計画第2表(短・長期目標、ケアの内容)へとつなげていけば、利用者本位の介護計画となる。
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	定期的な見直しの時期以外にも、利用者の状態が変化した場合には臨時の見直しを実施し、介護計画を変更することとしている。		

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)
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	家族の居住地は市内だけに限られず、遠方からホームを訪問することもある。その場合、家族にはホームに宿泊してもらい、利用者と一緒に夜を共にしてもらっている。		
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	本人・家族の意向により、入所前からのかかりつけ医に受診している人もいる。グループホームの協力医・利用者のかかりつけ医とともに、病気によっては専門医への紹介をもらえる。家族の都合によっては通院の付き添いも行っている。		
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・終末期については、本人・家族の意向を聞き職員で情報を共有している。家族の大多数は「看取りは病院で」の意向であるが、入院するまでの期間は、住み慣れたグループホームで支援していく方針である。		
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	個人情報の記録は事務所で管理している。利用者一人ひとりの性格や生活歴を尊重した対応・支援をしている。トイレ誘導にも、プライドを傷つけないプライバシーに配慮した声かけが見られた。		「利用契約書」や「重要事項説明書」等、重要文書の最新版管理があるそかになっている面が見られた。利用者・家族とのトラブルの原因とならないよう、他人任せにせず細心の注意を払って管理していただきたい。
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	家庭的に落ち着いた雰囲気の中で日々の生活を支援している。大きな仏壇を居室に持ち込み、利用前と同じように朝夕お参りしている利用者もいる。世情(物価の動向等)を知ってもらうため、新聞の折り込みチラシを見てもらっている。		

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)
(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	利用者と職員が同じテーブルで一緒にしゃべり、にぎやかな食事風景が見られた。利用者のリクエストに応えた夏野菜カレーは、おかわり続出の盛況を見せていた。食後の食器の片づけも、楽しいおしゃべりの中で進められていた。		
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	男女別に入浴日は決められてはいるが、利用者の希望により隔日・毎日と入浴支援をしている。入浴拒否が続く時は、利用者のタイミングを見計らって声かけし、入浴を促している。		
(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	ご先祖様へのお参りを習慣にしている利用者は、居室に大きな仏壇を持ち込んで朝夕のお参りをしている。片腕を喪失し、右腕だけで彫刻をしていた利用者は、自分の彫った彫刻の写真や新聞記事、テレビ放映の紹介写真をうれしそうに披露してくれた。		
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	本人の希望や天候などにより、職員と買い物や散歩に出かけている。また、玄関の前にベンチを置き、遠出が難しい利用者にも外気に触れる機会を与えている。		
(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	安全面から玄関の鍵は掛けてある。しかし、玄関付近で利用者の外に出たい様子などを見かけた時には、職員が声かけして一緒に外に出かけている。		
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	消防署の協力のもとで避難訓練や避難経路の確認、消火器の使用方法などの訓練をしている。夜間想定での避難訓練はまだ実施していない。		夜間の人員配置は1ユニットゆえ1名のみであり、災害時の避難体制は不安要素が多い。地域の協力を得て、夜間想定での避難訓練を実施されることを望む。

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	食事の摂取量は記録できている。胃瘻造設していた利用者が、職員の継続的な支援で経管から経口へ移行でき、現在は経口で食事をするまでになった。		
(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	玄関に置かれたソファが利用者の団らんの場になっている。また、廊下の突き当たりに椅子を置き、個人の居場所を確保している利用者もいる。利用者にせがまれ、管理者が三味線を弾いて場を盛り上げることもある。		
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	カラオケの先生をしていた利用者は、当時使用していたカラオケのセットを居室に持ち込み、他の入居者たちとカラオケを楽しんでいる。年代物のレコードのカバーには、歌手のサイン入りのものもあった。		