

# 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

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
<b>合計</b>	<b>30</b>

事業所番号	2191400015
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」伏見
訪問調査日	平成20年7月11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8月15日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2191400015		
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」ふしみ		
所在地 (電話番号)	岐阜県可児郡御嵩町上恵土333番地 (電話) 0574-67-8526		
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11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17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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 15 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	17.1 人

## (2) 建物概要

建物構造	重量鉄骨 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(5月17日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	5 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	60 歳	最高	93 歳

## (5) 協力医療機関

協力医療機関名	可児医院 田原歯科医院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームの近くを木曽川が流れ、周りは農村地帯の集落である。管理者の着任から1年、まとまりのある落ち着いたホームができ上がった。「地域の中でいきいきと暮らしていただきます」をホームの理念として、管理者と職員が信頼関係を構築している。職員の離職が続き、シフトの苦しい時にも互いに励ましあって培った職員のチームワークは抜群である。介護職受難の時代と言われて久しいが、ここではどの職員からも、「今の仕事が楽しい」との頼もしい言葉が返ってくる。運営推進会議をうまく活用しており、会議での話し合いから、近くの公民館のトイレが利用者のために洋式に改造された。地域との交流も盛んで、様々な人たちがホームを訪れて利用者の生活を支えている。今後は、ホーム機能の地域還元が課題となろう。

## 【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>前回評価での課題を、管理者と職員が一丸となって取り組んだ。それぞれの項目にまじめな取り組みの跡がうかがえる。特に、介護計画の作成については、法人内の他ホームから適材職員(ケアマネ)を受け入れ、介護の現場と直結した利用者本位のシステムを作り上げている。</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>管理者の茶君から1年が経過したことにより、管理者と職員が初心に帰り、外部評価の意義や目的を確認しあって自己評価を行った。自己評価票作成のための話し合いは、管理者にとっても、職員の考えや介護力量を把握するうえでの有効な取り組みとなった。</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>3~4ヶ月に1回と、やや間隔は開いているが、内容の濃い運営推進会議が行われている。自治会長の骨折りで、地区の公民館のトイレがホーム利用者のために洋式に改造されたが、これは運営推進会議での討議を自治会長が実施に移したものである。会議を硬直化させないためにも、新たな会議メンバーの増員が期待される。</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>家族の意見や苦情を受け付けるシステムを分かりやすく書いて、玄関に貼り出している。運営推進会議には、毎回異なった家族に出席してもらい、意見や要望を聞き出してホームの運営に活かそうとしている。利用者の高齢化に伴い、家族からは医療面の不安が出てくるのが予想されるが、管理者の看護師としての豊富な経験によって乗り切れることは可能であろう。</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>地域との交流が年間単位で計画されている。近くの保育園児が訪ねてきたり、ボランティアとして日本舞踊、田舎芝居、音楽療法等が定期的に訪れている。地域の実業高校の福祉科では、ホーム実習を課外授業に組み込んでいる。利用者にとっても、孫と同年代の高校生と一緒に散歩に出ることは楽しみであり、1年に1度の待ち遠しい恒例イベントとなっている。</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	法人の理念に地域密着の思想が盛り込まれている。また、ホーム独自の理念は「地域の中でいきいきと暮らしていただきます」とシンプルで、分かりやすい。		
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	地域密着の理念を実践していくため、地域を巻き込んだ年間の行事計画表が作成してある。職員は行事への取り組みの中で自らの役割を認識しており、理念は十分に浸透している。		
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	地域との交流が年間単位で計画されている。近くの保育園児が訪ねてきたり、ボランティアとして日本舞踊、田舎芝居、音楽療法等が定期的に訪れている。地域の実業高校の福祉科では、ホーム実習を課外授業に組み込んでいる。		
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	管理者と職員が初心に帰り、外部評価の意義や目的を確認しあい、自己評価を行った。自己評価票作成のための話し合いは、管理者にとっても、職員の考えを把握するうえでの有効な取り組みとなった。		
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	3～4ヶ月に1回と、やや間隔は開いているが、内容の濃い運営推進会議が行われている。自治会長の骨折りで、地区の公民館のトイレがホーム利用者のために洋式に改造されたが、これは運営推進会議での討議を自治会長が実施に移したものである。		運営推進会議は有効に機能しているが、さらに有効度を高めるために、メンバーの増員を提案したい。各種のボランティアグループがホームを訪れていることから、会議メンバーとして参加してもらえば、他施設での有効な情報を収集することも期待できる。

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	町の担当者との連携を強めるため、管理者は定期的な報告だけでなく、極力、介護保険係の担当者の下へ足を運ぶようにしている。担当者からは、地域との交流における有効な情報も得られている。		
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	一時期休刊していたホーム便りも再刊され、利用者の情報を家族に伝えている。利用者の状況を、家族により正確に伝えるため、訪問時に介護記録を見てもらうことを検討している。		
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	家族の意見や苦情を受け付けるシステムを分かりやすく書いて、玄関に貼り出している。運営推進会議には、毎回異なった家族に出席してもらい、意見や要望を聞き出してホームの運営に活かそうとしている。		
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	職員の離職が多かった時期もあったが、現在は安定した雇用体制にある。離職者が出てシフトの苦しかった時も、「利用者のためを思って残った」職員たちの結束は固く、管理者の力強い後押しとなっている。		
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	法人の体系的な研修制度が見直し期に入っており、ホーム内での勉強会が主要な職員教育の場となっている。新人に対してのOJT教育の他、ミーティングの後に「薬」、「病気」、「健康」等のテーマで勉強会を行っている。		研修を受けることも重要であるが、研修講師を務めることもまた、職員の力量アップの効果は大きい。それぞれに得意のテーマを与え、職員一人ひとりがホーム内勉強会の講師を務めることで、職員の資質はさらに高まることが期待できよう。
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	地域のグループホームのネットワークは構築されていないが、様々な取り組みは見られる。他事業所への職員のボランティア訪問、障害者自立支援施設との交流、県GH協議会や町の全介護事業者のネット会への参加等々、ネットワークづくりの準備が着々と進んでいる。		

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)
<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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>状況が許す限り、利用希望者本人の事前ホーム体験を推奨している。その際には、本人に安心してもらうため、家庭や病院等を訪問してアセスメントを行った職員が付き添うことを原則としている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>食事やおやつに、季節を感じることを提供しようとしている。その際も、利用者の口から出る季節の習わしや習慣の話がヒントとなっている。</p>		
<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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>利用者から直接思いや意向を聞き出すことは必要であるが、聞いてはいけないこと(触れてはいけないこと)にも神経を傾けている。家庭訪問の事前アセスでは、この点もしっかり家族から聞き取っている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>利用者本人や家族の意見・意向を汲み取った介護計画を作っており、ケア・カンファレンスには、利用者本人に出席してもらうことも稀ではない。介護計画と介護の現場が連結し、本人本位に回っている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画の見直し時には、前回計画(短・長期目標)の評価を行い、その結果と利用者及び家族の意見・意向を検討、調整して新たな計画を作成している。</p>		

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	通院に付き添ったり、入院中の病院を訪ねてフォローを行っている。認知症の進行や医療行為が必要となって他施設や病院に転居する場合の手続き(申請)や、地域のケアマネとの連携のバックアップもしている。		利用者の状態や家族の状況によって、可能な限りの対処をすることは必要であるが、さらに大きく目を開けば、地域の住民に対しても然りである。地域の福祉(介護)ニーズを探り、ホームとしての支援の可能性を検討いただきたい。
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	入居時にグループホームの提携医(かかりつけ医)の説明は行うが、本人家族から入居前からのかかりつけ医へ継続受診の希望があれば家族対応で受診も可能である。双方ともグループホームとの情報の共有は出来ている。ホームの提携医は認知症に詳しく、適切な助言やアドバイスがもらえる。		
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	入居前に重度化や終末期のあり方を説明して、本人家族の意向を確認している。重度化や終末期を迎えても住み慣れたグループホームでの生活が継続出来るように、家族やかかりつけ医にも協力を依頼し、支援体制は出来ている。		
. 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	さりげない声かけで誘導・見守りをし、又さりげなく確認している。記録など個人情報は事務所で管理・保管されていた。		閲覧した記録類の中には、作成日付や作成者が明記されていないものが散見された。後日の追跡や検証を有効とするためにも、適切な記述の指導を望みたい。
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	畑仕事の好きな利用者は、菜園の野菜の成長が楽しみとなっており、畑の手入れにも余念がない。手入れのおかげで、イチゴが収穫期を過ぎても採れていた。収穫が楽しみな女性利用者はかごを持って採りに行き、収穫してきた野菜を食事の材料へと準備中であった。		

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)
(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	菜園から収穫してきた野菜を利用者と職員で、調理・盛りつけをして、にぎやかな食事の準備から食事風景が見られた。夕食の準備に、ジャガイモの皮を包丁でむいている女性利用者の手さばきは見事であった。		
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	希望者は毎日入浴しているが、少なくとも2日に1回の入浴は決められている。午前中の中入浴(朝風呂)も可能であり、入浴拒否がある利用者の対応も工夫出来ている。		
(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	地域の実業高校の生徒や保育園児、職員の子供の訪問がある。高校生と一緒に散歩したり、園児たちとにぎやかなひとときを過ごす。ボランティアの日本舞踊や三味線の披露も定期的であり、利用者の楽しみの一つになっている。		
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	散歩や外食など外出する機会を設け、毎月1回の外食は楽しみ事の一つになっている。閉じこもりがちな利用者には、個々に喫茶店や買い物に誘うなど外出の支援をしている。		
(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	不審者の侵入などの安全面から、時間を区切って玄関を開放している。開放時間がわかる利用者は、その時間を利用して外出する。		
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	災害時に支援してもらえるよう、地域に対しても依頼がしてあり、避難訓練を定期的に行っている。避難場所として地域の公民館があり、利用しやすいようにと地域からの配慮でトイレも洋式に改造された。		

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)
(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	食事は早く食べ終える利用者、時間のかかる利用者とは様々であるが、時間が長くなっても焦ることなくゆっくりと全量摂取を基本に見守り・介助している。水分も食事の時以外でも補給できるように支援している。		
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	季節を題材にしたちぎり絵の大きな作品が壁面に飾っており、利用者からみんなで作った作品ですと嬉しそうに説明してもらった。和室には職員が家庭から持参した珍しい鉢花が置いてあり、利用者だけでなく、訪れる者の心を和ませてくれる。		
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、入居前から使っている使い慣れた家具や本人の作品が飾られ、利用者の「私の部屋」の言葉通り、利用者主体の落ち着ける居室を見ることが出来た。時代物の小説を読んでいる男性利用者もいた。		