

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	2190600011
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「さくら」
訪問調査日	平成 19年6月27日
評価確定日	平成 19年7月18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 7日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2190600011
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」さくら
所在地	岐阜県羽島郡岐南町徳田七丁目73-1 (電話) 058-277-6711

評価機関名	NPO法人 旅人となつたよの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	6月27日	評価確定日	7月18日

【情報提供票より】19年5月1日事業所記)

(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	7	常勤 6人, 非常勤 1人, 常勤換算	6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建て	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)	30,000 円	その他の経費(月額)	10,000 円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(120,000円)	有りの場合 償却の有無	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 円			

(4) 利用者の概要(5月1日現在)

利用者人数	12名	男性	3名	女性	9名
要介護1	2名	要介護2	5名		
要介護3	4名	要介護4	0名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 82歳	最低	60歳	最高	98歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	北田内科クリニック
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

郊外の田畑が残る静かな住宅地に位置し、近隣の住民と挨拶を交わしたり、近所のスーパーマーケットと顔見知りの関係にあるなど、地域に溶け込んでいるホームである。特に自治会や子ども会とは行ったり来たりとの交流を深めている。ホームでは、利用者の“人を思いやる温かい心”が職員にも伝わり、お互いを支え合う関係となり、明るく穏やかで家庭的な雰囲気をかもし出している。日常の暮らしでは、利用者一人ひとりが掃除、調理、花の水やり、洗濯物たたみなどの役割や、それぞれの楽しみごとを持って生き生きと過ごしている。法人の研修体制も充実しており、職員の資質の向上に力を入れている。管理者を始め全職員からは、日々のケアに真剣に取り組む姿勢が見受けられ、利用者の明るい笑顔が印象に残るホームである。

【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>前年度の改善課題4項目は ①過去の経験を活かした場面作り ②継続的な研修の機会 ③市町村への働きかけ ④ホーム機能の地域への還元 であり、これらの項目について検討を重ね改善に向けた取り組みを行っている。</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>管理者およびリーダーは自己評価を実施する意義を十分理解しているが、すべての職員には知らせておらず、自己評価を行う際にも全職員での取り組みにはなっていない。</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>利用者、家族、民生委員、地域包括支援センターが参加する運営推進会議になっている。会議ではホームの現状報告、自治会や子ども会との連携、自主避難訓練の地域住民の参加要請が議題に取り上げられている。特に子ども会からは、ホームのクリスマス会での演奏の申し出があり、会議を通してつながりを深めている。</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>利用者の日常の様子や家族訪問時での職員との会話から、利用者の思いや家族の意見、要望を把握するよう努めている。また玄関には苦情箱が置かれ、重要事項説明書にはホーム、法人、外部に分けて苦情相談窓口が明記してある。</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>自治会に加入し、集会にも出かけている。特に子ども会とは連携が図られており、子ども会の回覧版が届いたり逆に、「こども110番」の役を担うなど、双方向の交流が続いている。地域の幼稚園にも働きかけ、ふれあい交流を検討している。また自治会には災害時の協力も要請しており、ホームの避難訓練には地域住民にも参加してもらっている。</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)
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	「一人、一人の個性を活かし地域の人達とコミュニケーションを計りながら生活して頂けるよう努めます」というホーム独自の理念をもち、ホーム内に明示してある。事業所が地域の一員として溶け込もうとしている姿勢がうかがえる。	<input type="radio"/>	ホーム独自の理念を文書(パンフレット、さくら通信および重要事項説明書、契約書など)に明記し、家族や地域に発信することが望まれる。
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	職員が常に理念の意識づけができるよう、ホーム内および事務所にホームの理念を掲示している。また毎朝の申し送り時には全員で唱和し、確認しあっている。		
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	自治会に加入し集会にも参加している。自治会長とは行き来し合う関係ができています。日常的に自治会だけでなく子ども会の回覧板も届けられ、昨年はホームのクリスマス会に子ども会からリコーダー演奏の申し出があり、実現している。その時には子供達よりプレゼントもあり、楽しい交流の機会となっている。また、「こども110番」の役を担っている。	<input type="radio"/>	地域の幼稚園に働きかけ、ふれあい交流を検討している。
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	前回評価の改善項目については、検討を重ね改善の実践につなげている。しかし、今回出された自己評価は、全職員での取り組みには至っていない。	<input type="radio"/>	自己評価および外部評価について、職員全員がその意義を理解し、次回自己評価では全職員による取り組みを期待したい。ホームとしても、今後、外部評価はもちろんであるが自己評価についても職員の意識合わせおよび、日々のケアの振り返りの材料にしていきたいとの思いがある。
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	利用者、家族、民生委員、地域包括支援センター、管理者、職員が参加し開催している。子ども会にも参加を呼びかけている。最近の会議では、ホームの現状報告、子ども会との連携、消防避難訓練の地域住民への参加要請などが議題になっている。	<input type="radio"/>	会議において、自己評価および外部評価の意義を説明するとともに、外部評価の結果を公表し、現時点でのホームの取り組みや改善課題について、具体的に話し合う機会となることを期待する。また会議参加者にはモニター役を担ってもらい、ホームを支えてもらうことが望まれる。

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	月始めのホームの現状報告および、感染症に関する報告と指導また災害時の避難場所の確認など連絡をとっている。地域包括支援センターの研修に参加している。ホームには生活保護や権利擁護を受けている利用者があり、高齢福祉課、包括支援センターおよび、社会福祉協議会ともに対応にあっている。	○	現在、役所への報告は管理者が電話で行っているが、今後は出向いて報告し顔なじみの関係を築いていきたいとの思いがある。
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	さくら通信を月一回家族に送付しており、また家族訪問時には必ず近況報告をしている。行事の後など、その時の写真に言葉を添えて送付している。金銭については、出納帳のコピーを家族に渡し確認してもらいサインをもらっている。訪問のない家族には送付している。	○	個別の近況報告を定期的に送付する予定がある。
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	家族の訪問時に利用者の様子を報告し、管理者または各ユニットのリーダーが意見や要望を聞いている。苦情窓口は、重要事項説明書にホーム、法人本部、外部に分けて明記してある。		
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	退職などのやむ終えない場合を除き、基本的にホーム外との異動は行わない方針である。ユニット間の異動については、日頃よりお互い行き来があり、利用者と職員の顔なじみの関係ができているので、利用者へのダメージは無いものと考え、異動を行っている。		
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	法人内の研修体制が整っており、全職員が新人研修および段階に応じた研修を順次受講している。ホームとしても計画を立て勤務体制を整えるなど、受講の機会を確保している。外部研修の案内は職員に回覧し、希望者は参加している。		
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	現在は県のグループホーム協議会に加入していない。法人内で交流の場があり、勉強会を開いてサービスの質の向上に役立てている。	○	将来的にはグループホーム協議会に加入する意向がある。情報収集および交流の機会を持つことで、職員の質、強いてはホームの質の向上につながることを期待される。

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	ホームの見学と十分な説明の後、管理者がアセスメントを行いサービスを開始している。体験入所は行っていない。	○	ディサービスのホーム利用を促し、少しずつ時間を増やしたり昼食を取るなど、他の利用者やホームに徐々に馴染めるよう、段階的な支援を検討されたい。
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	職員は暮らしの中で出来る限り利用者と寄り添い、介護という一方的な関係でなく、職員が利用者から教えてもらう場面など、お互い支えあって暮らしている。また利用者と職員が対一になる時間を大切に、会話を通して信頼関係を築く取り組みを行っている。		
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	アセスメントを通して利用者および家族の意向や要望を把握し、また利用者との日常の会話からも思いを汲み取っている。		
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	利用者一人ひとりのサービスの課題については、利用者および家族との話し合いやアセスメントを基に決定している。介護計画の中にも、「自分で歩きたい」との利用者から発せられた言葉がそのまま課題として立ち上げられている。利用者本位の計画になっている。		
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	見直し会議は全職員参加で行われ、職員の気づきや意見を取り上げ新たな介護計画に反映させている。状態が変化した時には、その都度見直しを行っている。		

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					
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	介護保険外サービスとして、かかりつけ医受診の同行や送迎、理美容院への送迎、個別の買い物の付き添いなど、利用者や家族の状況に応じて支援を行っている。	○	将来的にはショートステイ事業を申請する予定である。
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	かかりつけ医を希望する利用者もあり支援している。受診結果および健康診断結果を家族から聞き、記録はホームで保管している。		
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	重度化した場合や終末期の対応について、ホームとして方針が統一されていない。少しでも長く、できれば最後までホームで暮らしたいという利用者、家族からの要望はあるが、現在ホームでの対応には限界があることを話している。	○	職員を始め法人、医療関係者間で、この事項について段階的に検討し、ホームとしての統一した対応方針を定め、共有を図っていく必要が望まれる。
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	ゆったりとした話しかけや同じ目線の優しい接し方を心がけ、利用者の尊厳や誇りを大切にしている。介護記録の丁寧な文面からも職員の利用者を敬う思いを感じることができる。個人記録の管理も適切である。		
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	利用者一人ひとりの要望やペースを第一に考え、柔軟に対応している。ゆっくり車椅子を動かす利用者を温かく見守り介助したり、食事時には必要以上の介助をせず待つ姿勢を大切にしている。また絵手紙などのレクリエーションは自由参加にしている。		

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	食事は法人の決められたメニューであるが、食材については臨機応変に変更することができる。また利用者は買い物から調理、後片付けなど、できる部分で職員と一緒に取り組んでいる。時にはホームの畑で採れた野菜が食卓に並ぶこともあり、利用者の楽しみの一つになっている。		
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	入浴は基本的に二日に1回であるが、希望があれば毎日の入浴も可能である。夜の入浴希望にも対応している。入浴を拒む利用者には、同性職員が「一緒に入ろう」と声をかけるなど工夫し、職員同士情報を共有して支援している。		
(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	ホーム内の手すりの消毒、洗濯物たたみ、掃除、買い物、調理、食器拭き、花の水やりなど、利用者一人ひとりの生活歴を反映した役割があり、またジグソーパズル、裁縫、絵手紙などの楽しみごとにも支援している。	○	現在、アセスメント様式を法人で検討中である。利用者一人ひとりの生活歴がより深く把握できるものになることを期待する。
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	天気の良い日は近所へ散歩に出かけており、また近くのスーパーやホームセンターへの買い物は、利用者の楽しみの一つになっている。個別の買い物にも対応している。		
(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	ホーム玄関が道路に面しており、危険防止のため外からは自由に入ることができるが、中からはタッチボタンで玄関が開く仕組みになっている。外に出たい思いのある利用者を職員が事前に察知し、寄り添い、対応している。		
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回消防署の指導による避難訓練を行っている。また数ヶ月に一度ホーム独自の避難訓練も行っており、近隣の住民にも参加してもらっている。自治会に災害時の協力も要請してある。また災害に備えて、食料や水も確保している。		

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)
(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	利用者一人ひとりについて、毎日の食事摂取量、水分摂取量を記録し、おおまかに把握している。ご飯の量をそれぞれに合わせて変えたり、おかずを食べやすい大きさに切ったり、また液体が飲みづらい利用者にはゼリーで水分補給に対応するなど、きめ細かい配慮をしている。		
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	居間の七夕飾りには利用者の願いごとが自筆で書かれてあったり、色紙で作られたアジサイや花菖蒲の花が壁を飾り、季節感を感じることができる。またサツマイモの切れ端の水栽培が食堂のテーブルに置かれ、心とむ配慮をしている。		
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、テレビ、ダンス、机、籐椅子、仏壇、裁縫道具など、慣れ親しんだ物が持ち込まれ、それぞれの好みに配置している。また絵手紙や塗り絵など利用者の作品が飾られ、その人らしさを感じることができる。安心して過ごせる居室になっている。		