

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	<u>11</u>
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	<u>2</u>
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	<u>6</u>
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	<u>11</u>
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	2190700020
法人名	メディカル・ケア・サービス東海株式会社
事業所名	巖美
訪問調査日	平成 19年6月3日
評価確定日	平成 19年7月24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せん。

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 1 日

【評価実施概要】

事業所番号	(※評価機関で記入) 2190700020
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「憩の里」 巖美
所在地	岐阜市福富永田1976-1 (電話) 058-229-7071

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6月27日	評価確定日	平成19年7月24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	13 人 常勤 12 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13

(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)	円
敷金			
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 円		

(4) 利用者の概要(5月1日 現在)

利用者人数	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	6 名	要介護2	5 名
要介護3	3 名	要介護4	2 名
要介護5	2 名	要支援2	名
年齢 平均	83.3 歳	最低	75 歳
		最高	97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	竹内クリニック 松田歯科医院
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

玄関を入ると、廊下にあるソファに腰掛けられた利用者の賑やかな話し声が聞こえてきた。その表情は明るく穏やかで活き活きとしている。事業所は自然に恵まれた岐阜市北部の他町村との境界線近くにある。地域の区割りが複雑なため、位置的に隣接している近隣住民との密接な関係が出来るよう、管理者は外出の機会やコミュニティーセンターとの交流などに努力を重ねてきた。利用者のごく普通の家庭にいるような居心地の良い環境の中で、食料品の買出しや、料理の下ごしらえ、花の手入れなど、自分のできることを当たり前に行っている。職員は一方的な介護にならないよう利用者に対等の関係を保ち、家族のように尊敬と信頼感を持ちながら毎日のケアに取り組んでいる。管理者や職員は利用者本人にとって「何が最善か」を考え、個別の思いを引き出すため、「気付きノート」に些細なことも書き止めてケアに活用している。利用者が「ずっと此処に居たい」と言っているのも納得が出来る。

【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)
	開設後1年未満のため、評価不能 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 「外部評価はなぜ必要か?」と問いかけ、職員が自己評価の目的と意義を理解し、直面している問題点を出し合って全員で評価を行っている。
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) これまで市の方針により、合同運営推進会議が行われ、随時ブロックが縮小された形で現在に至っている。事業所独自の運営推進会議は、第1回が近々に予定されている。今後独自の運営推進会議での取り組みが活用され、事業所への理解と、さらなるサービスの向上に期待したい。
	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) 「ご意見箱」が設置され、規約にも説明がある。職員と家族の間には何でも話せる関係が出来ており、直接担当者に口頭で意見や要望を伝えている。また、要望や意見は職員で共有し、サービスに反映させている。
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) コミュニティーセンターに出かけカラオケや手芸、大正琴などのプログラムを上手に利用しながら行き来をし、地域資源の利用とホームの資源提供も行うという、双方向の関係が始まっている。また、食料品の買出しや散歩など毎日のように出かけ、近隣住民と馴染みの関係が出来ている。冬季は周囲の雪かきなど奉仕活動も行っている。

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 (すでに取り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					
		○地域密着型サービスとしての理念			
1	1	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	法人全体での理念に加え、「自然に恵まれた環境に触れ合いながら生活のリズムを大切に、生活の中で出来る能力を活かす」という地域性を活かした事業所独自の理念を、職員全員で作成している。		
		○理念の共有と日々の取り組み			
2	2	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	ミーティングの機会をとらえ、職員全員で理解し、共有している。本部と事業所の理念は、見やすい場所に掲示されている。職員は、理念を利用者に活用できるよう、毎日の生活の中に取り入れている。		
2. 地域との支えあい					
		○地域とのつきあい			
3	5	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	立地条件により地区の自治会が遠方にあるので、代わりに近くのコミュニティセンターとの双方向での交流や、奉仕活動による近隣住民との友好に努めている。近隣住民が、野菜を届けてくれたり、畑の手伝い、筍とり、栗拾いなど季節感が感じられる交流の取り組みをしている。		
		○評価の意義の理解と活用			
4	7	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	管理者や職員は評価の意義を理解し、自己評価にも全員で取り組んでいる。また、評価における問題点を共有し、改善策を話し合っている。		
		○運営推進会議を活かした取り組み			
5	8		これまで市の方針によって、合同の運営推進委員会が開催されていた。今回新たに事業所独自の運営推進会議を近々に開催する予定になっている。今後、事業所の運営推進会議での取り組みが活かされ、事業所へのさらなる理解も得られ、またサービスの向上も期待できる。		

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、市町村担当者や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	これまでの市主催の合同運営推進会議により、市側との連携や、馴染みの関係は出来ている。その他担当課で意見交換や相談をするなど、ホームの利用者が安心して生活できるよう取り組んでいる。		
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	毎月発行の「いずみ便り」で、日常の様子や行事などの状況を各家族に報告している。プライバシーに配慮し、個別に写真を貼付したものを作成している。また、出納帳のコピーを送り、金銭の取り扱いにも理解を得ている。		
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	「ご意見箱」が玄関に設置され、重要事項説明書にも相談機関の説明がされている。職員と家族の間には、何でも話せる関係が構築されていて、家族は直接口頭で意見を伝えている。また、要望は職員で共有し、サービスに反映させている。		
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	開設してから職員の移動や離職は無く、日常的に職員との間の馴染みの関係が出来ている。		
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	法人内の新人研修計画やステップアップの研修課程は充実し、定期的実施されている。研修の機会は能力に合わせ段階的に受講できるようになっている。	○	誰でもが負担無く参加できる、研修の機会が得られるような体制が望まれる。
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	管理者は市主催の合同運営推進会議で交流が得られている。また、母体の法人内での研修委員会や、一日交換研修が行われている。これまでに出席していなかった職員へも、多くの参加を勧めている。		

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)
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 本人が安心して、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	本人が納得して事業所に入所できるよう、家族には一緒に見学してもらって、環境の変化に順応できるよう取り組んでいる。事前に管理者が訪問面接しているが、入所前の利用者との馴染みの関係は少々希薄となっている。	○	職員の慎重かつ親身な支援により信頼関係が得られているが、管理者以外の担当職員と利用者間でも入所前に馴染みの関係が作られるよう、工夫が望まれる。
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	利用者を人生の先輩として、また色々な話を聞き家族のように接している。一方的な介護ではなく、生活の中で自然に状態の改善が見られるよう言葉かけを工夫したり、やるきっかけを引き出せるよう日々探求している。利用者同士は車椅子を押ししたり、古い歌を皆で歌ったりして支えあい、職員も優しさや尊敬を込めて接している。		
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	利用者一人ひとりの生活歴や過去の誇らしい思い出等もしっかり受け止め、折に触れての回想にも寄り添って、幸せな時間を一緒に楽しむ等、利用者それぞれに合わせた支援をしている。		
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	介護計画は、介護記録や業務日誌も使い、利用者の気持や家族の思いを盛り込みながら、毎月のミーティングで職員全員で話し合っ作成している。また「気付きノート」も欠かせない存在になっている。		
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	介護計画は、一ヶ月ごとに見直しをしている。利用者の入退院後の介護計画は、病状について家族とも相談し、その都度適切に対応している。フリーハンドで記入する「気付きノート」は、担当職員でなければ気の付かない、どんな些細なことでも、折に触れて感じた場面を書きとめて、介護計画にも活かされている。		

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	利用者本人の外泊や、希望があれば、家族の宿泊にも対応する準備はある。ホームから、別の事業所のデイサービスへ通う等のケースも想定し、検討していることなど、前向きな姿勢がうかがえる。また、地域の北東部コミュニケーションセンターとは、双方向の交流をしている。その他訪問マッサージを依頼し、指導により車椅子から歩行器に変更するなど、利用者の個別ケアに対応している。		
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	利用前からのかかりつけ医の受診には職員・家族で支援している。年一回の健康診断で市の検診に順応したレントゲンや心電図検査他を受診している。また、事業所の契約医に受診や往診を依頼している。		
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	家族はもちろん、利用者本人からも「此処で、ずっと」との希望が聞かれ、職員全員で話し合い、事業所としての対応指針を決めている。		
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	職員間で、「個人情報の保護」については充分話し合い、秘密保持の誓約書も交わしている。利用者の尊厳保持についても、職員は重要性を認識している。ホーム便り「いずみ」の家族への報告には、プライバシー保護に配慮し、個別に写真を選択して、掲載している。		
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	起床時間、就寝時間、食事時間等、画一的に決められてはいない。利用者それぞれに思い思いの時間を自由に使って古本屋へ出かけたり、床屋さんへ行ったりなどと柔軟に対応している。		

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	食料品の買出しに行ってから、利用者の希望でメニューが変更されることがある。付近の畑で落を採ったり、エンドウの筋とり、盛り付けなど、食事の準備にも積極的に参加してもらい、美味しく食べられるための支援をしている。職員と一緒に食事風景は、会話の弾む楽しいものになっている。		
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	毎日入浴できるように準備をしながら、入浴嫌いの利用者にも、言葉かけや工夫により、週3回の入浴機会を確保している。		
(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	趣味や、特技を生かして、楽器の演奏や室内の飾り物の制作、展示を行い、みんなで楽しむ雰囲気伝わってくる。また、日々の生活の中で、花の水遣り、洗濯物、草むしりなど一人一人出来ることを行っている。		
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	車で出向いての買物や喫茶店への外出、ホーム周辺の散歩など、外出の機会を作るようにしている。		
(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	鍵かけはせず、玄関は職員からよく見える位置にある。居室にも鍵は無く、リビングからは、庭に出ることが出来る。		
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	緊急マニュアルを作成し、消防署の防災訓練に参加したり、ミーティングで話し合っている。また付近の住民には、日頃から、働きかけて支援をお願いしている。災害非常用として水を備蓄している。		

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	本部の管理栄養士の作成したメニューに基本的に沿っている。そのため栄養バランスの管理は出来ている。また、行事食など事業所独自のメニューも取り入れている。糖尿病など体調により、個別のメニューを栄養士と相談して作っている。食事量や水分摂取などはチェック表に記録し、健康状態の把握や調整をしている。		
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	季節の花を飾ったり、利用者による作品が、決して子供っぽくなく、落ち着いた雰囲気で見られている。リビングは明るく開放的で庭に出ることが出来、大きな窓から見える自然豊かな景色と合わせ、くつろげる雰囲気になっている。廊下にはゆったりとしたソファを置き、自由にのんびりと過ごせるよう配慮している。トイレは広々として清潔感があり、車椅子の使用にも充分である。		
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	居室は使い易い家具や、思い出の物、仏壇等も、自宅から自由に持ち込み、自分の部屋らしく居心地を良くする工夫をしている。また、車椅子での生活がしやすい配慮をしている。カーテンや暖簾は、防災素材を使用し、持込のカーテンには防災加工をしてもらうなど、安心して住めるよう工夫している。		